اتفقنا كَيفَ نَختلف

مُحمَد عَبد السَلام




اتفقنا كيف نختلف،

اتفقنا كيف نختلف

محمد عبد السلام عبد الوهاب

الطبعة الأولى ، القاهرة 2017م

غلاف : أحمد فرج

تدقيق لغوي : خالد المصري

رقم الإيداع : 22100 /2017

I.S.B.N: 978-977-488- 535 - 8



دار اكتب للنشر والتوزيع

العنوان : 12 ش عبد الهادي الطحان ، من ش الشيخ منصور، المرج الغربية ، القاهرة ، مصر

هاتف : 01144552557

بريد إلكتروني : daroktob1@yahoo.com

اتفقنا كيف نختلف

محمد عبد السلام عبد الوهاب



دار اكتب للنشر والتوزيع



إهداء

إلى أول من تأثرت به في تناوله لفكرة التعايش مع الآخر وكيفية إقامة حوار ناجح بلا إقصاء.

وإلى كل من يُقدّر قيمة قبول الآخر ويسعى للتقريب.

إلى من يسعى لإيجاد نقاط التقاء مع الآخر، ولكن عقبات كثيرة في طريقه.

أتمنى أن يكون هذا الكتاب قوة دفع إلى الأمام باتجاه التقارب وسدًّا منيعًا ضد أي فكرة تدعو لإقصاء الآخر.

المؤلف



مقدمة

إن هذه الجملة التي اخترتها عنوانًا لهذا الكتاب (اتفقنا كيف نختلف) حرصت على أن تكون جملة إيجابية تحمل الأمل لكل من يعتقد أنه لا أمل أن نتعايش معًا رغم اختلاف أفكارنا وتنوع اتجاهاتنا.

إنني أرجو من الله أن يكون هذا الكتاب نقطة الانطلاق إلى حوار هادئ وفعّال مع الآخر ومن ثَم حجر الأساس لأي إنجاز على أرض الواقع. إننا يجب أن نكون على يقين أننا لن نحقق شيئًا إذا لم نتعلم كيف نختلف وكيف نتعايش مع الآخر. ولا أنسى مقولة مارتن لوثر كينج: (علينا أن نتعلم العيش معًا كإخوة أو الفناء معًا كأغبياء)

لنتذكر معًا كم من دولة تاهت في دروب الحرب الأهلية لأن طرفي النزاع فشلا في الحوار فكان اللجوء للعنف؟

وكم من أسرة تفكّكت وانقسمت بسبب غياب أبجديات الحوار الناجح ما بين الأب والأم أو بين أحد الوالدين والأبناء!

وكم من مؤسسة فشلت أو وصل بها الأمر لإشهار إفلاسها بسبب غياب مهارات الحوار والتفاوض ما بين المديرين والموظفين أو حتى مع العملاء؟

ليس الهدف من كتاب يتحدث عن الحوار هو أن نتعلم بعض الكلمات المؤثرة التي نملأ بها وقت التحدث مع الآخر ولكن المهم ماذا نقول؟ وكيف نقولها؟ ومتى نقولها؟

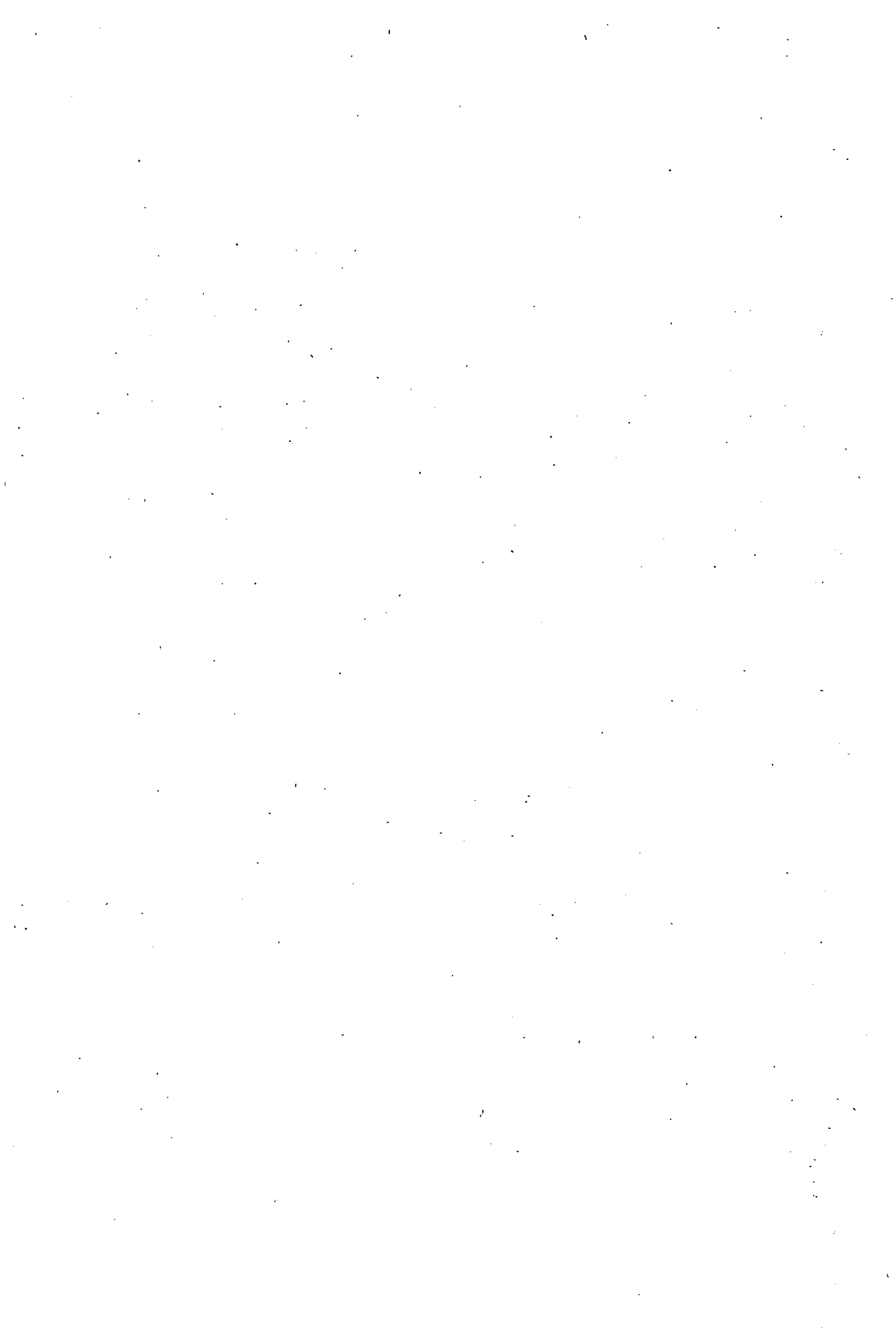
إن الملابس ليس الغرض منها التدفئة أو عدم الشعور بالحر بقدر ما تعطي انطباعا عن الشخصية، فلو كانت بدلة وكرافتة فأنت بالتأكيد شخصية رسمية، ولو كنت ترتدي فانلة وكاب فأنت في مناسبة غير رسمية وكذلك الكلمات التي نقولها ليست لنقل معلومة فقط بل تحدد شخصيتك بشكل كبير.

وسنتناول بهذا الكتاب بعض الأفكار الخاطئة عن مفهوم الاختلاف مع الآخر، وسنتعلم لغة بلا كلمات، وسنكتشف ألغامًا نضعها بأيدينا على طريق الحوار ونحاول إزالتها..

المؤلف

الفصل الأول

مفاهيم خاطئة عن فكرة الاختلاف مع الآخر



إن أول خطوة للتعايش مع من يختلف مع أفكاري هو أن أحاوره بطريقة سليمة؛ لأن الحوار هو اللبنة الأولى في بنيان التعايش؛ ولذلك كان من المهم توضيح بعض المفاهيم الخاطئة التي انتشرت في مجتمعنا واعتبرها البعض أساسًا سليمًا في التعامل لنكتشف بالنهاية أنها لم تخدم فكرة التعايش بل زادت الفجوة بين كل الأطراف.

كلنا يبحث عن تقريب وجهات النظر في كل مكان وزمان سواء كان ذلك في البيت أو في العمل أو أصحاب القرار في الحياة السياسية، ولكن ذلك لا يكفي، بل جمعينا يحتاج إلى الوصول إلى المشكلة وهي لماذا بالفعل لا نقبل رأي الآخر رغم وجود النية والرغبة في الاتفاق. ولهذا سوف نتناول خمسة مفاهيم خاطئة ونحاول تصحيحها لتأخذنا إلى المسار الصحيح والحوار الفعال.

أولًا- يجب أن أتفق مع غيري في كل شيء :

يعتقد البعض أن الاختلاف الموجود الآن بين الناس في أفكارهم واتجاهاتهم إنما هو دليل على انقسام المجتمع وتفككه، ولكن الحقيقة التي قد تغيب عنا أن الاختلاف سنة كونية منذ أن خلق الله البشر، قال تعالى:

(ولو شاء ربك لجعل الناس أمة واحدة ولا يزالون مختلفين (118) إلا من رحم ربك ولذلك خلقهم وتمت كلمة ربك لأملأن جهنم من الجنة والناس أجمعين)

(119) سورة هود

وقال تعالى:

(يا أيها الناس إنا خلقناكم من ذكر وأنثى وجعلناكم شعوبًا وقبائل لتعارفوا إن أكرمكم عند الله أتقاكم إن الله عليم خبير)

سورة الحجرات

فكانت الحكمة من وجود الشعوب على اختلاف لغاتها وأجناسها لا أن ينعزل كلٌّ مع من يتشابه معه في كل شيء ويتفق معه في كل أفكاره بل الانفتاح على كل الشعوب للتعرف والتقارب الذي لن يحدث إلا عن طريق إقامة جسور من الحوار.

ولذلك فإن فكرة تجنب الاختلاط بالناس حتى تتجنب الاختلاف مع الآخر لن تكون حلًا بل بالعكس لأن هذا الانعزال سوف يبعد المسافات ليصعب التقريب بعد ذلك.

يقول رسول الله صلى الله عليه وسلم:

(من خالط الناس وصبر على أذاهم خير ممن لا يخالط الناس ولا يصبر على أذاهم) حسّنه ابن حجر وصححه الألباني.

ومن هنا نتأكد أن الحل هو الحوار وإن كان الأمر صعبًا في البداية، ولكن يجب أن تبدأ أنت على الأقل بتعلُّم مهارات الحوار.

تخيَّل معي :

تخيَّل لو أن الحياة لون واحد كل شيء على سبيل المثال أخضر الجبال والمياه والسماء ولون سيارتك ولون منزلك، هل تعتقد أنه أمر ممتع؟ فاختلاف الألوان أضفى جمالًا على الدنيا. انظر إلى أصابع اليد الواحدة فلولا اختلاف أشكالها ما صنعت التكامل وقامت بمسك الأشياء بمنتهى السهولة وحتى أعضاء الجسم المختلفة التي تختلف في شكلها ووظيفتها ولكنها تكمل بعضها البعض لتحافظ على وظائف الجسم الحيوية.

حياة مملة :

تلك التي تجد فيها زوجتك في البيت توافق على كل ماتقوله (وإن كان هذا مستحيل مع الزوجة المصرية) وأيضًا أصدقاءك لا يختلفون معك في وجهة نظرك ولا يرددون إلا كلمة (معاك حق). البعض قد يندهش من كلامي هذا ويقول إنه يتمنى حدوث ذلك ولكني أقول لا تتسرع فربما ستفقد الكثير من الأمور ومنها.

1- إن الاختلاف في محيط الأسرة والأصدقاء في الآراء سيجعلك تتحرر من سجن الفكرة الواحدة إلى أرض فضاء مليئة بأفكار جديدة

2- سوف تتعرف أكثر عن الشخصيات التي تتعامل معها وتعيش بجوارها طوال الوقت لتقيم مدى التفكير الإبداعي لزوجتك في أفكارها ومدى إنصات زميلك في العمل.

3- خلق بدائل متعددة لحل المشكلة: فالمدير بالعمل إذا رفض أن يختلف معه أحد في وقت الأزمات والمشكلات ويرى دائمًا أن ما يعرضه من حل هو الأصلح قد يضيّع على نفسه فرصة ذهبية لحلول من خلال المحيطين ليكون القرار أسرع وأصوب بقدر الإمكان.

ثانيًا- أنا دائمًا على حق:

البعض لا يتسرب إليه شك أن وجهة نطره تجاه قضية ما قد يعتريها الخطأ، وبناء على هذا اليقين الزائف في بعض الأحيان قد يكون هذا مدخلًا لرفض الحوار مع الآخر بحجة احتكار الحقيقة؛ ولذلك فإن أول خطوة على طريق التصلب الفكري والتحجر المعرفي أن تظن أنك دائمًا على صواب ولا تعطي مساحة لرأي غيرك وتستهين به كثيرًا على الرغم أنه قد يكون لديه الكثير يضيفه إليك ويجعلك تنظر للأمر من زاوية أخرى أو يكون عاملًا مساعدًا للتفكير خارج الصندوق الذي حبست فيه أفكارك.

قاعدة:

أمر يقيني لا نختلف عليه (لا يساوي) أمرًا غير يقيني نختلف عليه.

(شروق الشمس من المشرق) لا يساوي (أسلوب زيادة أرباح الشركة بعد الخسارة)

ومن هنا نستنتج أن هناك أمورًا يقينية لا يمكن الاختلاف عليها وهي:

1- يقينية طبيعية: مثال شروق الشمس وغروبه.

2- يقينية عقائدية: الظهر أربع ركعات، والصيام في شهر رمضان.

وهذه الأمور لا يمكن أن توضع تحت بند النقاش لأنها حُسمت ولا مجال لأن تتغير بتغير الزمان، ولكن باقي أمور الحياة يحمل صفة الصحيح والخطأ ولكل واحد منا ما يتبناه من رؤية تخصه ولذلك فإنه ليس من حقك أن تسلب حق الآخر في الاختلاف معك أو حتى الاعتراض على ما تقول ما دام هناك التزام بأخلاق الحوار.

ولذلك فإن الإمام الشافعي الذي رفع شعار:

(رأيي صواب يحتمل الخطأ، ورأي غيري خطأ يحتمل الصواب).. استطاع أن يجذب الناس إليه ويبني جسورًا من الحوار حيث إنه لم يدّعِ احتكار الحقيقة ووضع أملًا أن يكون غيره على صواب.

ويقول أيضًا: (ما ناظرت أحدًا قط على الغلبة – أي ما دخلت في مناظرة مع أحد لكي أتغلب عليه– وإنما لكي يتبين الحق).

بل يقول رحمه الله: (ما ناظرت أحدًا قط إلا أحببتُ أن يوفق ويسدد، وما ناظرت أحدًا إلا ولم أبالِ بيَّن الله الحق على لساني أو لسانه).

ولهذا نجح هذا الإمام الجليل أن يكون له أتباع كُثر لمرونته وحرصه على الوصول للحقيقة التي لم يدعِ في يوم أنها معه على الإطلاق.

يقول سفيان الثوري:

(إذا رأيت الرجل يعمل العمل الذي قد أُختلف فيه وأنت ترى غيره فلا تنهه).

فإذا وجدتَ إنسانًا بدأ في البحث والسؤال ثم وصل لحقيقةٍ تختلف عما لديك، فعليك أن تحترمه حتى لو كان ما وصل إليه خاطئًا وكارثيًا في نظرك.

الخلاصة:

أننا لن نحقق خطوة في التعايش مع الآخر إلا إذا تخلصنا من ثقافة احتكار الحقيقة بوصفها طريقة سهلة لننامْ ونحن نشعر أننا امتلكنا الحقيقة ولا أحد ينازعنا عليها.

الاتفاق مع الآخر أول خطوة للتنازل:

فالبعض يردد كلمات رنانة من الخارج ولكنها جوفاء من الداخل مثل الاتفاق مع الآخر هو تنازل عن القضية وتخاذل عن الهوية، وغيرها من الشعارات التي لا تصلح إلا في خُطب من يريد أن يُفرق بين وجهات النظر المختلفة.

فأنت إذا جلست مع من يختلف معك في الهوية الإسلامية أو العربية لتحاوره ليس من الضروري أن تتنازل عن ثوابتك أو تترع عنك مبادئك الأساسية لمجرد الرغبة في التعايش معه كما يفعل البعض عندما يسافر إلى الخارج للدراسة أو العمل تجده يجد حرجًا كبيرًا في إظهار هويته بل يتعمد أن يقلدهم في كل شيء بدعوى التعايش، ولكنه في الواقع ذوبان مذموم في مجتمع له عاداته التي تختلف عنا ولن يكون له مردود إيجابي كما يتصور هؤلاء؛ لأن الآخر في الحقيقة يزيد احترامه لك عندما يراك حريصًا على التمسك بهويتك وفي الوقت نفسه مستعدًا للتعايش معه.

وأذكر قصة سمعتها من الدكتور إبراهيم الفقي – رحمه الله – تقول إنه عُرض عليه في بداية حياته كونه محاضرًا في التنمية البشرية أن يغير اسمه ليصبح له طابع غربي حتى يسهُل عليه

الانتشار مثل إبراهيم ليكون إبراهام ولكنه رفض وأصر على أن يحتفظ بها وأن ينجح وتعرفه الناس من ذلك، وبالفعل حدث ذلك وحقق د/إبراهيم أعظم النجاحات بالداخل والخارج ولم يتنازل عن أي شيء.

ومن أعظم من نجح بالخارج واستطاع أن تكون له بصمة بدون أن يتنازل عن هويته الإسلامية المصرية الدكتور فاروق الباز، فقد قام برعاية عمل رواد الفضاء من وجهة جيولوجيا القمر في إطار برنامج أبولو خلال السنوات **1967** حتي **1972**.

وكان خلال تلك السنوات الست سكرتير لجنة اختيار مواقع الهبوط على القمر ورئيسًا لمجموعة تدريب الرواد. وقد كان له دور بارز في نجاح رحلة أبولو **15**، وقام فاروق الباز بطبع سورة الفاتحة على ورقة في بيته، وقام هو وبناته بتسجيل أسمائهم على الورقة أيضًا، ليس هذا فقط بل قام مع بناته بالصلاة يوم انطلاق الرحلة والدعاء بأن تتم رحلة الرواد على خير.

ثم قام بحفظ سورة الفاتحة في حافظة من البلاستيك وسلمها ألفريد وردن، وكان الرواد شاكرين له ليتضح لنا كيف أنه لم ينسَ هويته حتى فوق القمر بدون أن يجد أي حرج.

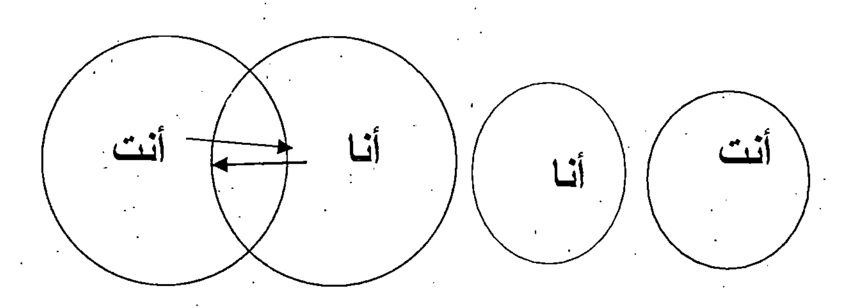
3- المنطقة المشتركة مع الآخر غير موجودة:

وهذا العنوان ليس له أساس من الصحة وقد يندهش البعض ويقول إن هناك وقتًا يكون المنطقة المشتركة غير موجودة، ولكن هل تعلم عزيزي القارئ أن المشتركات لا تنفصل عن أي حوار حتى وإن كان الآخر يختلف معك في الدين فستجد أن مصلحة الوطن الذي نعيش فيه معًا هي التي يجب أن نركز عليها في الحوار إذا كان هدفنا الخروج بنتائج.

وحتى وإن كان الآخر في وطن غير وطنك ويدين بدين آخر فالمشترك بينكما هو إعمار الأرض التي هي واجب على كل من يعيش على ظهرها، وقد نرى هيئات الإغاثة والأعمال الإنسانية والخيرية يوجد بها شتى الجنسيات والأديان، ولكنهم اشتركوا في حرصهم على توصيل الخير للناس.

إننا يجب أن نفرق ما بين عدم وجود منطقة مشتركة وما بين عدم السعي لإيجاد تلك المنطقة، ومثال على ذلك الرجل وزوجته اللذين يختلفان بالتأكيد في أفكارهما وكل منهما له وجهة نظر تختلف عن الآخر تجاه أي مشكلة يتعرضان لها، ولكنهما إذا كان تركيزهما على المنطقة المشتركة واتفقا على كونها مصلحة

البيت والأبناء قد يقلل من حدة الاختلاف لأن لهما هدفًا مشتركًا يعيشون من أجله.



شكل1-1 شكل2-1

بدون تعايش(شكل1-1)

بعد إيجاد منطقة مشتركة (شكل2-1)

والمناطق المشتركة كثيرة منها حب الإسلام وحب الوطن ومصلحة الأسرة ومصلحة العمل....إلخ.

ويرمز السهم داخل الدائرتين إلى مجهود كل طرف لإيجاد منطقة مشتركة بينهما لتكون الأساس المتين الذي سيمتدُّ في جذور الحوار لنخرج بما هو مفيد لكل الأطراف.

وعلى مر الأزمان استطاع العظماء من البشر حل المشكلات الكبيرة بعد أن سعوا إلى إيجاد المنطقة المشتركة مع غيرهم، وكان من بين هؤلاء الرئيس السابق لجنوب إفريقيا مانديلا الذي

واجه خلال فترة رئاسته عام 1994، واشتد عليه الضغط الشعبي ليحاسب كل من ظلم واستبد وارتكب جرائم ضد المواطنين السود الأبرياء، لكنه استطاع عبور الأزمة وحسم الأمر تمامًا عن طريق تكوين ما سُميَ بلجنة الحقيقة والمصالحة، وتقوم فكرتها على اعتراف رجال السلطة بجرائمهم مقابل طلب العفو عنهم، وقد وضع بالاشتراك مع القس ديزموند توتو مواطنيه أمام خيارين إما التعلق بالماضي وإما النظر للمستقبل، وقد فضل مانديلا المصارحة والمصالحة على المحاكمات والمصادرات والمصادمات الدامية، وكانت اللجنة عبارة عن هيئة لاستعادة العدالة وبموجبها فإن الشهود الذين كانوا ضحايا لانتهاكات سافرة لحقوق الإنسان تمت دعوتهم للإدلاء بشهادتهم واختير بعضهم لجلسات عامة، وفي نفس الوقت فإن مرتكبي أعمال العنف كان بإمكانهم طلب العفو من الملاحقة الجنائية والمدنية، وكان من سلطات اللجنة منح هذا العفو.

فرغم الاحتقان الموجود بين السود والبيض استطاع نيلسون مانديلا ألا ينشغل مع شعبه فيمن المظلوم ومن الظالم في العقود الماضية بقدر ما شغله مصلحة وطنه التي يعيش على أرضها السود والبيض فالتفَّ حوله الناس لينهض بجنوب أفريقيا إلى الأمام.

4- شخصنة الخلاف:

فليس من الضروري إذا اختلفت مع أحد أن يكون الخلاف مع شخصه بل يجب أن تعرف أنك تختلف مع أفكاره فقط ومن هنا كانت الحاجة إلى مهارة الفصل والإنصاف.

كل ما تحتاجه هو أن تفصل ما بين فكر الآخر وما بين شخصه فلا تسفه من معتقداته ولا تُحقِّر من شأنه بسبب أنه يختلف معك، ثم من المهم أن تنصفه إذا فعل أي شيء آخر تجد فيه فائدة تعُم على المجتمع.

قال تعالى:

(يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ كُونُواْ قَوَّامِينَ لِلّهِ شُهَدَاء بِالْقِسْطِ وَلاَ يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَآنُ قَوْمٍ عَلَى أَلاَّ تَعْدِلُواْ اعْدِلُواْ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَى وَاتَّقُواْ اللّهَ إِنَّ اللّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ)

المائدة آية (**8**).

ومعناه: أمر الله تعالى جميع الخلق بألا يعاملوا أحدًا إلا على سبيل العدل والإنصاف، وترك الميل والظلم.

5- وقفة مع إمام الإنصاف:

ونجد أن الإمام الشافعي من أكثر من ابتعد عن شخصنة الخلاف فكان يختلف في الرأي الفقهي مع كبار الأئمة، ولكنه كان منصفًا لهم بدرجة مذهلة ويظهر ذلك جليًّا عندما كتب كتابًا أسماه: (خلاف مالك) ولكنه في الوقت نفسه قال عنه (الإمام مالك الذي علمني العلم ولكني أختلف معه من أجل الحق) حتى أنه قال عند موته:

(ليس من أحد من أهل الأرض له عليَّ أعظم من مالك).

قال يونس الصدفي: ما رأيت أعقل من الشافعي.. ناظرته يومًا في مسألة ثم افترقنا ولقيني فأخذ بيدي ثم قال: يا أبا موسى.. ألا يستقيم أن نكون إخوانًا وإن لم نتفق في مسألة؟

إن الدافع الحقيقي وراء امتلاكك لمهارتي الفصل والإنصاف هو أن تكون صادق النية للوصول إلى الحقيقة حتى لو كانت من عند الآخر ولا يمنعك الكِبر من قبولها.

من منا الآن يستطيع أن يتعامل مع زوجته في البيت بمثل هذا الإنصاف، فهو لا يركز على أن يخرج من الحوار منتصرًا بقدر ما يركز على حل المشكلة، وإن كان الحل من عند زوجته. إن

الاستمرار في شخصنة الخلاف سيؤدي إلى تحويل الآخر إلى عدو وسننتقل من اختلاف التكامل إلى اختلاف التضاد الذي لن يأتي سوى بالبغضاء والشحناء بين بعضنا البعض.

***

قصة واقعية :

يحكي صديق ل قد تقلَّد منذ فترة غير بعيدة منصب نائب المدير وفي أول اجتماع للمدير بنائبه وبعض الموظفين عرض مشكلة في المبيعات وقال إن الخسارة حتمية خلال هذا الشهر، ونريد ألا نكررها.. ولكن قطع صديقي الحوار وقال في حماسة: ومن قال إن الخسارة حتمية فما زال هناك باقٍ بعض الأيام بهذا الشهر نستطيع إدراك الخسارة وعمل خطه لإدارة الأزمة وتفادي الخسارة الباهظة ويقول لي بدأ ينظر المدير له بضيق وحِدة وكأن لسان حاله يقول: كيف تُعدِّل على عملي؟ وما زاد من غيظه نظرة الإعجاب التي رآها من الموظفين وانبهارهم بأفكاره التي سوف تقلل من الخسارة لا محالة، وظنَّ الجميع أن المدير سوف يوافق، ولكن للأسف لم يوافق عليها ومر الشهر بخسارة عظيمة.

تفسير ذلك هو أن هذا المدير لم يمتلك مهارة الإنصاف ليقول إن خطة نائبه رائعة وتستحق التنفيذ، ولم يمتلك مهارة الفصل في

كونه في التدرُّج الوظيفي أقل منه، وما بين ما قدمه من خطة جيدة وظل يركز أن هذا سوف يهز صورته، فلم يقبل الحل رغم اقتناعه الداخلي بجدوى الحل.

إننا أمام طريقين لا ثالث لهما: إما أن نبني جدرانًا في علاقتنا مع المحيطين ولا نقبل منهم أي رأي، وإما أن نبني جسورًا من الحوار ونعطي فكرة، ونقبل فكرة أخرى لنخرج بشيء رائع ونتعايش داخل بيوتنا ومؤسساتنا في سعادة وإنجازات رائعة.

***

قصة :

هذه قصة لرجلين يعيشان كلٌّ في مزرعته.. حتى جاء يوم، اندلع خلاف بينهما..بدأ الخلاف بسوء تفاهم لكن رويدًا رويدًا، اتسعت الهوة، واحتدَّ النقاش، ولم يستطع أيٌّ منهما إيجاد نقطة مشتركة للحوار. وذات يوم، طرق شخص ما باب أحدهما، كان عاملًا ماهرًا يبحث عن عمل.

– نعم... أجابه أحدهما، لديَّ عمل لك.

هل ترى الجانب الآخر من المزرعة حيث يقطن رجل مزارع؟

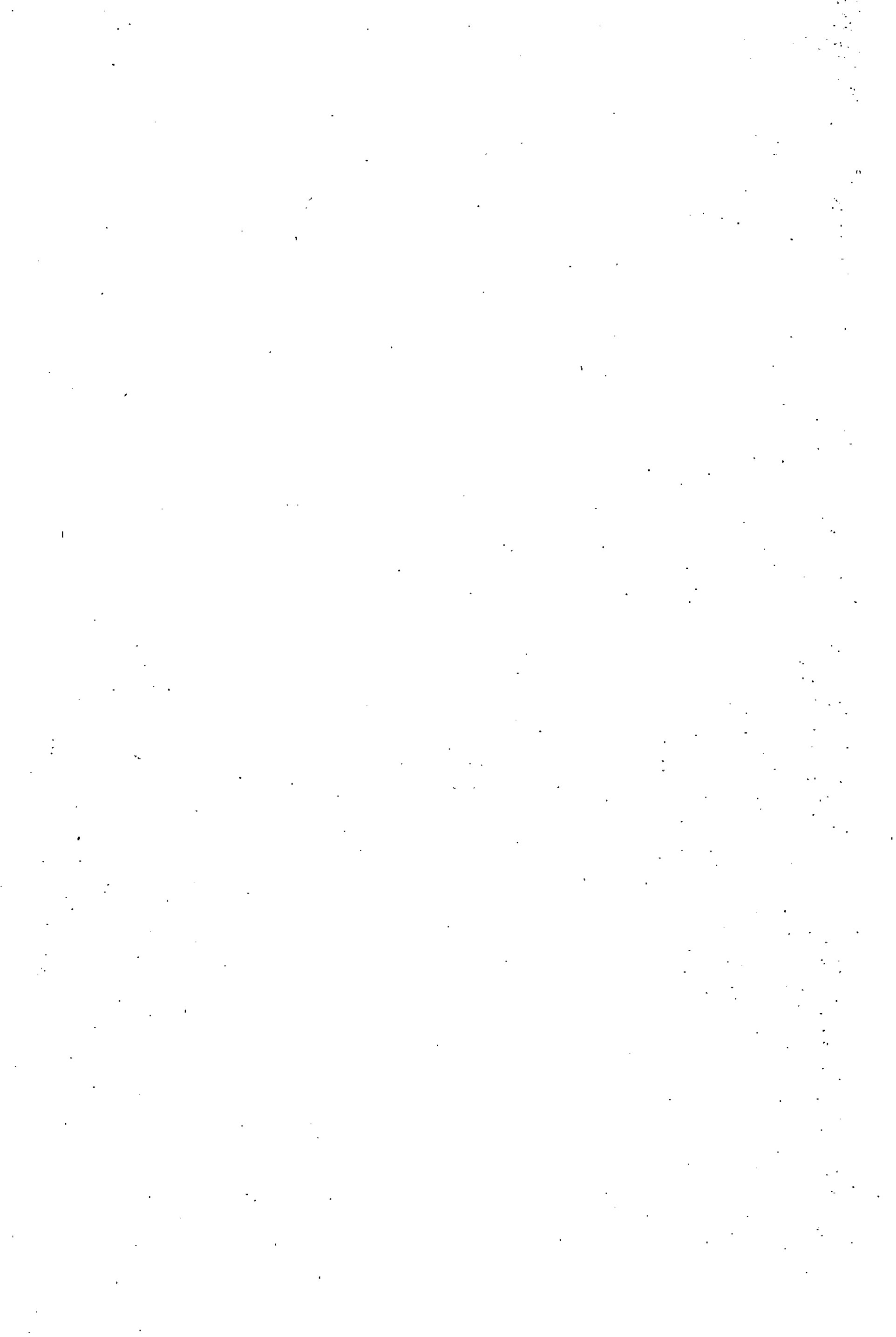
لقد أساء إليَّ وآلمني، وانقطعت الصلة بيننا. أريدك أن تبني بيننا سورًا عاليًا؛ لأنني لا أرغب في رؤيته ثانيةً. أجابه العامل: أظن أنني قد فهمت الوضع! أعطى الرجل العامل كل الأدوات اللازمة للعمل.. ثم سافر تاركًا إياه يعمل أسبوعًا كاملًا. عند عودته من المدينة، كان العامل قد أنهى العمل..

ولكن يا لها من مفاجأة! فبدلًا من إنشاء سور، بنى جسرًا بديعًا. في تلك اللحظة، خرج المزارع من منزله وجرى صوب مزرعة من تخاصم معه قائلًا:

يا لك من رجل رائع رائع! تبنى جسرًا بيننا رغم كل ما بدر مني! إنني حقًا فخور بك.

طلب الرجلان من العامل أن يبقى. ولكنه أجابهما: كنتُ أود البقاء للعمل معكما، ولكنني ذاهب لبناء جسور أخرى.

وأنت اجتهد لتبني جسورًا مع الآخر أو على الأقل تساعد الآخرين؛ لأنك إذا لم تستطع التواصل ستفقد الكثير.



الفصل الثاني

تعرف على الآخر لضمان تحقيق أكبر نتائج



يتقمص البعض دور القطار في حياته، فهو لا يعرف إلا طريقًا واحدًا في طريقة التعامل، فمديره في العمل مثل زوجته في المترل مثل زميله الجالس معه على القهوة، بل يعتبر أن هذا نوع من الوضوح والشفافية أن يعامل الجميع بطريقة واحدة.

إننا يجب أن نفرق بين كل من يعيش حولنا ونصنفهم لنختار كيف نتعامل معهم ونتكيف مع طبائعهم المختلفة.

وفي الشكل (3-1) تصنيف بسيط للشخصيات التي تحيط بنا من حيث:

1- أفكارهم ومدى اقترابها من أفكارنا (متقارب معنا أو مختلف)

2- إجادتهم لمهارات الحوار وآليات الاختلاف (يستخدمها أو لا يستخدمها)

التصنيف	يُجيد مهارات الحوار ويستخدمها	لا يُجيد مهارات الحوار ويستخدمها
متقارب معك في أفكارك	1	3
بعيد عنك في أفكارك	2	4

شكل (3-1)

1- (متقارب ويجيد): وهذه أفضل حالة يحقق فيها كلا الطرفين نتائج مذهلة حيث أنه لا توجد أي عوائق تقريبًا

2- (بعيد ويجيد): الالتزام بمهارات الحوار والإنصات الجيد تكون هنا هي الخطوة المهمة لتقريب المسافات بين اختلاف الأفكار والدافع نحو إيجاد منطقة مشتركة يتحاور من خلالها كل الأطراف.

3- (متقارب ولا يجيد): ويظهر هذا مثلًا في فرق العمل الجماعي التي قد تتفق على هدف واحد لتحقيقة، ولكن لوجود بعض الخلل في استخدام مهارات الحوار المختلفة قد لا يخرج العمل بالصورة التي يتمناها، ويكون الحل في التدريب المستمر وتعلُّم كيفية اكتساب هذه المهارات.

4- (بعيد ولا يجيد): وهذه هي أصعب الحالات التي قد نواجهها وتحتاج لجهد كبير حتى يخرج منها إنجاز ملموس، ولكن الأمر ليس مستحيلًا

وهناك تصنيف آخر على أساس معدلات المكسب والخسارة التي سيجنيها كلا الطرفين وكيف ينظر كل طرف إليها، فأنت إما أن تكسب من التعامل مع الآخر بإقناعه بفكرة وإما بالتعلم

منه أو تخسر ولا تخرج منه بشيء، وهذا طبعًا غير مطلوب كما هو موضح في الشكل (4-1)

هو/أنت	أنت تكسب	أنت تخسر
هو يكسب	1	2
هو يخسر	3	4

شكل(4-1)

1- المكسب للجميع : وهذه الحاله هى التى يجب أن نحرص عليها قبل الدخول فى حوار مع من نختلف معهم وأن نتفق على نقاط بعينها لو ركزنا عليها لوصلنا إلى نتائج مثمره لنا جميعا.

2- هو يكسب وأنت تخسر(سياسة الحمل الوديع): والبعض يتبع هذه الطريقه فهو يريد أن يُرضى الطرف الأخر ولو على حساب نفسه وهذا بالطبع غير مقبول لأن الطرف الأخر سوف

يستغل ذلك وستتوالى تنازلاتك لحد قد تفقد فيـــه إحترامـــك لنفسك.

3- هو يخسر وأنت تكسب (سياسة الثعلب المكار): فأنـــت إذا لم تراع حق الأخر فى أن يكون له وجهة نظر مغايره وكـــان الإصرار لديك كبيراً على الخروج منتصرا فلن تصل لأى نتيجه

4- الخساره للجميع : ويطلق هذا الأمر على كل من يحاول أى يتجنب الدخول فى حوار مع الأخر من الأصل خوفا من أن يخسر علاقته به ولكنه لا يعلم أنه بتجنبه خـــسارته أكـــبر وأن المشاكل والحواجز التى بينهما ستتفاقم ولن تحل إلا بالتواصل

***

قف لتعرف أين أنت ! ! ! ! ! !

البعض وللأسف الشديد يدخل دوامة الجدال وهو يعتقد أنه يُجري نقاشًا ويتهم الآخر بأن النقاش معه غير مثمر، ولذلك وجَب علينا أن نفرق ما بين النقاش المثمر والجدال:

النقاش	الجدال
صحي ومهم.	غير صحي وغير مهم
الوصول للحقيقة هدف.	ليس في الاعتبار الوصول للحقيقة.
بحث عن نقاط الاتفاق مع الآخر.	التركيز على النقاط الخلافية.
صوت هادئ وإنصات للرغبة للوصول للحقيقة.	رفع الصوت والمقاطعة لأن الانتصار للذات يسيطر على الموقف.
نقد للكلام والبُعد عن شخصنة الخلاف.	شخصنة الخلاف أكثر من نقد الكلام.

ولذلك فأنا أتعجَّب لمن يجادل ولا يمتلك ما يقوله، ولكنه لا يشغل باله إلا الخروج من الحوار منتصرًا، ويرى أن رجوعه للحق انتقاص من شخصيته، فيأخذك يمينًا ويسارًا ليطمس معالم جهله؛ ولذلك فقد نهى الرسول عن ذلك، وقال صلى الله عليه وسلم: "إن أبغض الرجال إلى الله الألدُّ الْخَصِم". (رواه البخاري)

وقال أيضًا صلى الله عليه وسلم:

(ومن خاصم في باطل وهو يعلمه لم يزل في سخط الله حتى ينزع). (رواه أبو داود وصححه الألباني)

وقد قيل:

(لا تمارِ حليمًا ولا سفيهًا؛ فإن الحليم يغلبك والسفيه يؤذيك)

والمراء هنا هو الجدال.

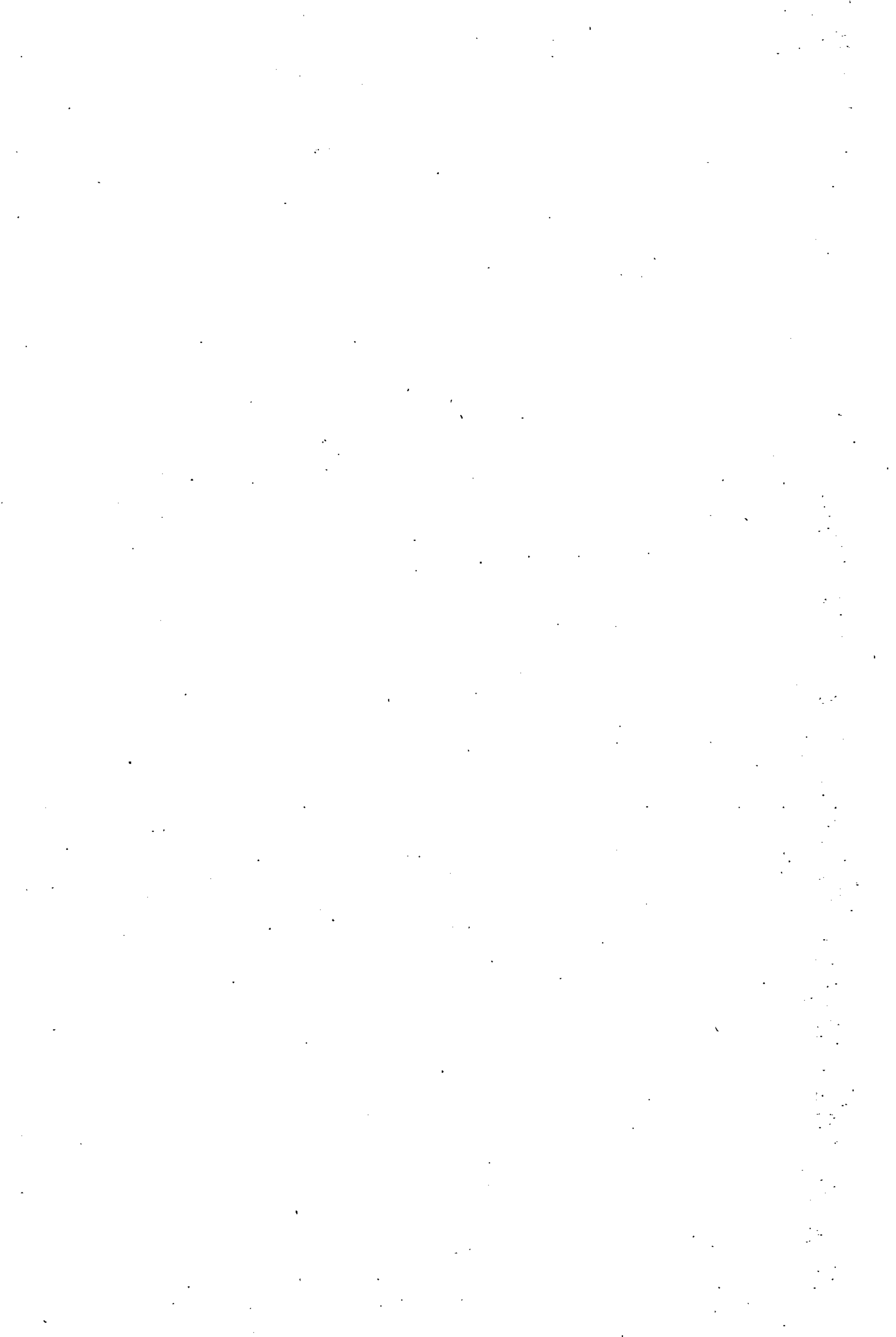
وقال رسولنا الكريم:

(أنا زعيم ببيت في ربض الجنة لمن ترك المِراء وإن كان مُحقًّا). (رواه أبو داود وحسنه الألباني في السلسلة الصحيحة).



الفصل الثالث

لغة بلا كلمات وكلمات بلا حروف



كما أن كل لغات العالم تتكون من جمل تتكون من كلمات تتكون من حروف، وفي النهاية هي التي ترسم ملامح علاقتنا مع الآخر وتعبر عما بداخلنا من مشاعر سواء أكانت سلبية أو إيجابية، كان من المهم أيضًا أن نشير إلى لغة قد تعبر عما بداخلنا بصوت غير مسموع وإن اختلفت الألسنة والأوطان وهي على ثلاثة أنواع:

1- لغة الصمت **2-** لغة الابتسامة **3-** لغة الإنصات

أولًا: لغة الصمت:

البعض يتحدث ويتحدث ويظن أن ذلك أفضل من أن يظل صامتًا، ولا يدري أن الأحمق الساكت قد يُحسب من الحكماء.

هل تتذكر يومًا شاركتَ في حوار وشعرت أنك كان من الواجب أن يكون الصمت عنوانك، وأن سكوتك أفضل بكثير؛ ولذلك قال أمير المؤمنين عمر بن الخطاب:

(لما ندمت على سكوتي مرة ولكنني ندمت على الكلام مرارًا).

أنه كما يجب علينا أن نتعلم مهارات الحوار والكلمات المؤثرة التي نُقنع بها الآخر يجب أيضًا ألا نغفل عن تعلُّم كيف نصمت ومتى نصمت؟

يقول الشاعر:

واجعل الصمت جوابًا رب   قول جوابه في السكوت

ويقول آخر:

من لزم الصمت أمن الزلل ومن كثير الكلام في وجل

لا تقل القول ثم تتبعه   ياليت ماكنت قلت لم أقل

***

الصمت ليس ضعفًا ولكنه مبدأ وأخلاق:

أعرف – عزيزي القارئ – أنك تسأل نفسك متى أصمت وسأحاول أن أعرض بعض المواقف التي تحدث لنا يوميًّا في حياتنا وتحتاج منا أن نتحلى بالصمت وسنرى كم هو مفيد في تلك الحالات:

الموقف الأول:

تمشي بسيارتك في أمان الله وتجد شابًّا طائشًا يجري بسرعة جنونية، وتحاول أن تتماسك، والأسوأ أنك تجده يسبُّك بألفاظ نابية، فصمتك هنا قوة، فأنت تنفذ قول الله تعالى: (وإذا خاطبهم الجاهلون قالوا سلامًا).

الموقف الثاني:

وهذا حدث لصديقٍ لي كان له جدته التي بلغت من العمر 95 عامًا، وكانت مقتنعة بخرافات وعادات قديمة تربت عليها، تنصحه به دائمًا مثل الحجاب تحت الوسادة التي ينام عليها، وألا يدخل على زوجته بعد الولادة مباشرة وهو يحمل اللحم، فهذا يضُر المولود، وما كان من صديقي إلا أن يصمت احتراما لعمرها وصعوبة التواصل معها.

الموقف الثالث:

وهذا يحدث خصوصًا إذا آذاك صديق مُقرِّب منك بكلمة أو فعل وقتها يكون صمتك ألًا يعتصرك، فأنت تحافظ على ما بينكما بكل ما تملك.

***

ثانيًا "لغة الابتسامة":

هذه اللغة التي لا تحتاج إلى مترجم يستطيع أن يفهمها أي أحد، العربي مع الياباني والأمريكي مع الهندي، فالابتسامة قد تكون سببًا لتذُب الروح مرة أخرى إلى الحوار، وهي أقصر طريق لتقول لمن تتحدث معه أنك على استعداد لقبوله، وأنك مستمتع بالجلوس معه بدون أن تقول كلمة واحدة.

وعن عبد الله بن الحارث رضي الله عنه قال:

(ما رأيت أحدًا أكثر تبسُّمًا من رسول الله صلى الله عليه وسلم)، أخرجه الترمذي.

ما أجمل أن ينعتك الناس في العمل بفلان البشوش جاء وفلان البشوش راح، وعندما يصفك شخص لا يعرف اسمك يقول عنك (فلان الذي تجده دائمًا يبتسم).

يجب أن نعلم جيدًا أن الحياة كالمرآة تحصل على أفضل النتائج حين تبتسم لها.

وهناك مثل صيني شهير يقول: (إذا كنت لا تستطيع الابتسام فلا تفتح دكان). لأنه بدون الابتسامة لن تستطيع أن تتواصل مع الزبائن.

فبدونِ الابتسامة لن تستطيع التواصل مع زوجتك وأولادك في المنزل، ولن تستطيع أن تكون مُقنعًا لمديرك في العمل.

وفي النهاية ستجد أن الحياة لا تزال جديرة بالاهتمام، إذا كنت تبتسم (شارل شابلن).

***

ثالثًا : لغة الإنصات (تحدث معي ولا تتحدث إليَّ):

والإنصات ببساطة هو أن تستمع بانتباه شديد للمتحدث بغرض أن تفهم ما يقول وما يعني.

المُتحدث الجيد هو في الأصل مُنصت جيد. هذه القاعدة قد يَغفل عنها البعض، فيبذلون الجهد في تعلم مهاراتِ الإقناع والتفاوض والتحدث إلى الآخر بلباقة، ولا يدركون أن الحل في تعلُّم مهارة الإنصات ولغته والسيطرة على نفسه عند مقاطعة الآخر عندما يتحدث.

إن الطبيب قد يشخّص المرض خطأً إذا لم يكن مستمعًا جيدًا لمريضه، ويصغي تمامًا حتى ينتهي المريض من كل حديثه. والتاجر قد يخسر زبونه،إذا كان يستمع لنفسه بدلًا من الاستماع لطلبات الزبون.

وقد تابعتُ كثيرًا الإهدار الكبير للغة الإنصات من خلال الموظفين على مكاتبهم مع العملاء، وفي البيت، الزوج مع زوجته وأولاده، ومدى التأثير السلبي الناتج عن عدم استخدام هذه المهارة بإتقان، وكيف يزيد التفاهم والاحترام بين كل الأطراف إذا كان الإنصات له حضور داخل الحوار.

ولكن هناك سؤال طرحته على العديد ممن أعرفهم بهدف الوصول إلى إجابات وأحاول أن أرد عليها، وكان السؤال ببساطة: (لماذا لا ننصت إلى الآخر؟)

فوجدت تبريرات ليس لها أي سند صحيح، بل اعتقدها البعض بدون أن يركز فيما يفعله.

***

البعض يعتقد أن الإنصات ضعف:

وأنه كلما تكلم أكثر مع الذي يتحاور معه دلّ ذلك على السيطرة، وهذا اعتقاد خاطئ، بل إن الأمر على النقيض تمامًا، فإنصاتك لما يقول يؤدي بك لتعرف الثغرات الموجودة بكلامه وتستطيع أن تقنع الآخر بما تريد.

المغالطات تملأ كلامه، (فكيف أصمت؟): وهذا أمر عادي أن يختلف معك الآخر ويعترض على كلامك، ولكن ليس عاديًا أن تقاطعه، بل اسمع وجهة نظره حتى النهاية ولا تقل: (بداية القصيدة كفر) وتقاطعه، وهذا كان هدي النبي في التحدث مع مشركي قريش ينصت إليهم جيدًا مهما يكن بكلامهم من أشياء لا يقبلها، ولكن يعطيهم فرصتهم كاملة في تفريغ أفكارهم ومقترحاتهم ليرد بعد ذلك ردًّا وجيزا قويًا، وقد ظهر ذلك جليًّا في حديث دار بين الرسول وبين عتبة بن أبي ربيعة، فيروي ابن هشام في السيرة أن عتبة بن ربيعة جلس إلى رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم، فقال له: يا ابن أخي إنك منا حيث قد علمت من السطة – المكانة – في العشيرة، والمكان في النسب، وإنك قد أتيت قومك بأمر عظيم فرّقت به جماعتهم، وسفّهت به أحلامهم، وعِبت به آلهتهم، وكفرت به من مضى من آبائهم، فاسمع مني أعرض عليك أمورًا لعلك تقبل بعضها.

قال: فقال له رسول الله – صلى الله عليه وسلم –: قل يا أبا الوليد، أسمعُ.

قال: يا ابن أخي إن كنتَ إنما تريد بما جئتَ به من هذا الأمر مالًا، جمعنا لك من أموالنا، حتى تكون أكثرنا مالًا، وإن كنت

تريد به شرفًا سودناك علينا، حتى لا نقطع أمرًا دونك، وإن كنت تريد به مُلكًا ملكناك علينا. قال الرسول: أقد فرغت يا أبا الوليد؟ قال: نعم قال: "فاسمع مني قال: أفعل. قال: بسم الله الرحمن الرحيم. (حم. تنزيل من الرحمن الرحيم. كتاب فصلت آياته قرآنًا عربيًا لقوم يعلمون بشيرًا ونذيرًا فأعرض أكثرهم فهم لا يسمعون) ثم مضى رسول الله [صلى الله عليه وسلم] فيها وهو يقرؤها عليه. فلما سمع عتبة أنصت لها، وألقى يديه خلف ظهره، معتمدًا عليهما، يستمع منه حتى انتهى رسول الله [صلى الله عليه وسلم] إلى السجدة منها فسجد، ثم قال: "قد سمعت يا أبا الوليد ما سمعت فأنت وذاك"، فقام عتبة إلى أصحابه، فقال بعضهم لبعض: نحلف بالله لقد جاءكم أبو الوليد بغير الوجه الذي ذهب به. فلما جلس إليهم قالوا: ما وراءك يا أبا الوليد؟ قال: ورائي أني سمعت قولًا والله ما سمعت مثله قط. والله ما هو بالسحر، ولا بالشعر، ولا بالكهانة. يا معشر قريش أطيعوني واجعلوها لي.. خلوا بين الرجل وبين ما هو فيه، فاعتزلوه، فوالله ليكونن لقوله الذي سمعت نبأ، فإن تصبه العرب فقد كفيتموه بغيركم، وإن يظهر على العرب فملكه ملككم، وعزة عزكم

وكنتم أسعد الناس به. قالوا: سحرك والله يا أبا الوليد بلسانه! قال: هذا رأيي فاصنعوا ما بدا لكم

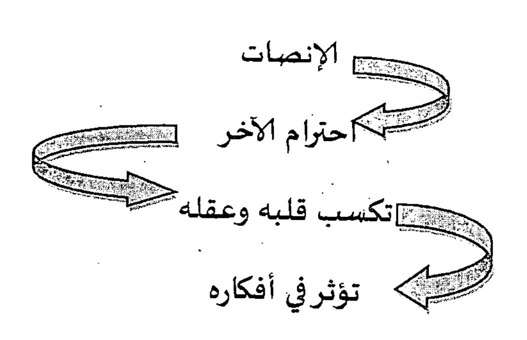
ومن هذا الحديث الممتع الذي دار بين الرسول وبين عتبة بن أبي ربيعة نستطيع أن نستنتج الكثير من الدروس النبوية في إتقان المهارات الحوارية ومنها:

أ-احترام الآخر فقد ناداه الرسول بكنيته أبي الوليد ليكسب قلبه.

ب- إعطاؤه الفرصة كاملة في أن يقول ما يريد والإضغاء له.

ج- رغم أنه عرض على الرسول المال والحكم وهذا بالطبع مغالطة شديدة لأن الرسول لم يأتِ إلا للدعوة إلى توحيد الله، ولكن الرسول لم يقاطعه.

د- النتيجة كانت واضحة عندما عاد عتبة إلى قومه وجده قد تغيَّر تجاه الرسول، وتأثَّر بما قال، لذلك فإن معدلة التأثير في الآخر تبدأ بالإنصات له...إنها معادلة متتابعة من أربع خطوات تبدأ بالإنصات له وتنتهي بالتأثير في أفكاره.



1- لم نتعوَّد الإنصات: وهذه مشكلتنا أننا تعودنا أن (نتحدث إلى) لا أن (نتحدث مع) فعندما تُشرك الطرف الآخر معك بالحوار فأنت بذلك تتحدث معه وعندما تسيطر على أغلب الحوار وتتحدث بمفردك وتقاطع الآخر فأنت تتحدث إليه.

وما علينا فعله هو أن نُدرِّب أنفسنا وأن نراقب أنفسنا ومدى التزامنا بمهارة الإنصات، فأنت بغير أن تتفوَّه بكلمة واحدة تستطيع أن تقول أنا أحترمك وأقدرك.

2- التركيز على الإجابة أكثر من التركيز على ما يقوله: ولذلك فالبعض يتوهم أنه مُنصت جيد ولا يدري أن فترة صمته ركز فيها كيف يفحم الآخر وكيف يصطاد له الخطأ تلو الآخر، ويترك محتوى الكلام الذي قد يستفيد منه بالفعل، وعليك أن تستمع – وبإخلاص – لمن يحدثك، تستمع له حتى تفهمه، لا أن تخدعه أو تلقط منه عثرات وزلات من بين ثنايا كلماته، استمع

وأنت ترغب في فهمه الذي سوف يكون الجسر الذي من خلاله سوف تؤثر فيمن حولك.

***

أمور مهمة لتتقن مهارة الإنصات:

1- اهتم بأذنك وبجسدك وعقلك: وهذا المزيج من السيطرة على كل حواسك يخدم عملية الإنصات يجعل من يتحدث معك أكثر تفاعلًا، فالأذن تمارس وظيفتها وتسمع كل ما تقوله، ولكن لا يمكن أن نستبعد دور العين أيضًا، فعليك أن تنظر دائمًا في عين من تتحدث معه وتجنَّب أن تنظر في الساعة أو هاتفك المحمول، فإن هذا يُشتِّت أفكار الطرف الآخر علاوة على أنه دليل على عدم الاهتمام بما يقوله، وحاول أن تبين له أنك تستمع لحديثه بأن تقول: نعم... صحيح أو همهم، أو تومئ برأسك، المهم بيّن له بالحركات والكلمات أنك تستمع له.

2- حاول أن تجيب عن أسئلته بجواب قصير لأن الإجابة الطويلة التي لا تتعدى كونها حشو كلام تضر عملية الإنصات.

3- استمع ضعف ما تتكلم، ولا تنسَ أنك تملك لسانًا واحدًا وأذنين.

4- تجاوب مع الحالة النفسية للمتحدث، وشاركه الأمر سواء كان غاضبًا أو سعيدًا أو مهمومًا.

5- تجنب الاستماع الانتقائي لما تريده فقط وحاول أن تكون حريصًا على سماع كل ما يقوله بعناية.

***

لماذا لا ينصت الأزواج للزوجات؟

هذا السؤال تطرحه الزوجات على الأخص، ولا تعرف إجابته، وكم من مشكلات زوجية حدثت بسبب غياب مهارة الإنصات، ولكني لن أُلقي بالعبء كاملًا على الزوج (ليس هذا تحيزًا) ولكن الزوجة تحتاج لتعرف أن عليها دورًا مهمًّا لتجعل زوجها يقول لها كُلي آذانًا مصغية.

1- المرأة في الغالب تفضل المقدمة الطويلة والتحدث غير المباشر، وتلك المقدمة قد تجعل من الكلام مملًّا مما يؤدي إلى أن يبتعد ذهن الزوج بعيدًا ويصيبه الفتور.

2- التحدث في موضوع لا يهتم به زوجها وتصر أن يصغي إليها، كأحوال الموضة والمطبخ وإمكانيات عصارة الفواكه التي

اشترتها لها أمها في جهازها، وكيف أنها أفضل من جارتها في الإمكانيات والسعر.

3- عدم اختيار الوقت المناسب للحديث، فالزوج الذي يقضي معظم وقته في العمل وعندما تدخل إحدى قدماه إلى المنزل تجد الزوجة تطلب منه، وتسأله بلا هوادة لتفاجأ بعد وقت أنه لم يسمع منها أي شيء؛ لأنه لم يكن مستعدًا لذلك.

***

لماذا لا ينصت المراهقون من الأبناء للآباء؟

وهذه الشكوى أيضًا أراها قد انتشرت في محيط الأسرة، فهناك آباء يتحدثون وأبناء يتجاهلون، وكلٌّ يلقي اللوم على الآخر، ولكني سوف أتناولها من جانب الآباء والأمهات وأن عليهم دورًا كبيرًا في جذب أسماع أبنائهم إليهم ببعض الإرشادات البسيطة وتفادي بعض الأمور التي من شأنها تدمير كل جسور الحوار التي يجب أن نحرص على وجودها دائمًا.

1- التحول من سياسة الإجبار لسياسة الإبهار:

إنك في حاجة لأن تتخلى عن مخاطبة عناده لتخاطب عاطفته، فالإصرار على تقديم النصائح مغلفة بالأمر الإلزامي والنصيحة

ممن هو أكبر سنًّا وخبرة في الحياة تجعل من ابنك غير مهتم بسماع ما تقوله، ولكن حاول أن تركز على عاطفته وتغلف ما تقوله بأسلوب رقيق فيه مشاركة من الطرفين.

2- اعرف اهتماماته وركِّز عليها:

لكي ينصت إليك شاركه في الحديث فيما يحب حتى وإن كان ذلك الشيء رياضة تنس الطاولة التي يفضلها أو المعلم الذي يحبه بالمدرسة.

3- أنصت إليه أولًا:

فلن تستطيع أن يكون ابنك مُصغيًا لما تقول إلا إذا كنت قدوة طيبة له، وحرصت على أن تنصت إليه بكل اهتمام وتشعره بأهمية ما يقول فيبادلك نفس الشعور.

4- تكرار النقد:

فالنقد المستمر لكل أمر صغيرًا كان أو كبيرًا بمرور الوقت يفقد أهميته ولا يجد له آذانًا مصغية لأن المراهق يعتقد أن والده انتقل من نقد الفعل لنقد الشخص.

الفصل الرابع

نحو اختلاف هادف



إننا وبصراحة في تعاملنا مع الآخر أمام ثلاثة طرق يجب قبل أن نبدأ في الحديث أن نقرر أي طريق سنسلك.

الطريق الأول (الإقناع): هو أن تجذب الطرف الآخر إليك باستخدام مهارات خاصة وتقنعه بأفكارك باختياره لا بإجباره.

الطريق الثاني (التفاوض): وهو وبعد بحث تحاول إيجاد منطقه مشتركة تحقق لكما النفع معًا، ويكون الأمر منتشرًا في إدارة المؤسسات والتعامل مع العملاء والموظفين.

الطريق الثالث (الجدال): وهو طريق بلا رجعة كما وضحنا سابقًا، ويجب علينا تفاديه تمامًا؛ لأننا بالفعل لن نصل لشيء، ولن يكون لنا مكسب منه إلا إضاعة الوقت.

ولكي ننتصر في معركة الحياة علينا أن ننتصر في معارك الأفكار، وإذا أردنا أن ننتصر في معارك الأفكار علينا أن نتسلح بسلاح الإقناع ليس فقط باستخدام المهارات المختلفة، ولكن يجب أن نكتسب احترام الآخر في الوقت نفسه.

1- الاقتناع الداخلي بأن حق الاختلاف مكفول للجميع ما دام يسود بين الطرفين آداب الحوار، ولا يحق لطرف التقليل من شأن الآخر أو التسفيه من أفكاره بسبب أنه يختلف معه.

تعالوا بنا نقرأ جزءًا مما قاله أ/فهمي هويدي في كتابه (حتى لا تكون فتنة) حيث قال: (عندما نتحدث عن حرية الرأي فنحن في حقيقة الأمر نعني حرية المعارضة لا الموافقة، وعندما ندعو إلى حرية التفكير فإننا نحمي حرية الإبداع لا الاتباع وحق الاختلاف قبل التأييد، وحق الخطأ قبل الصواب.)

2- لا تقطع طريق الرجعة مع من تختلف معه.

وقد كان هذا ركنًا مهمًّا في المدرسة النبوية لتعلم المهارات الحوارية كما أحبُّ أن أُطلق عليها هذا الاسم؛ لأن الرسول خرَّج أجيالًا بعد ذلك قادت العالم واستطاعت استيعاب الآخر بمنتهى العبقرية والإتقان، والسيرة مليئة بالكثير، ولكن سنذكر بعضًا منها وأشهرها على الإطلاق ما حدث بين الصحابة الذين كانوا بشرًا يخطئون ويصيبون حتى نأتي نحن معشر المسلمين بعدهم لنتعلم من أخطائهم

وكان من أشهر ما حدث خلاف بين الصحابي الجليل أبو ذر الغفاري وبلال بن رباح قام على إثرها أبو ذر بسب بلال وقال: يا ابن السوداء، فشكاه إلى رسول الله، فقال له النبي: (يا أبا ذر، أعيرته بأمه؟ إنك امرؤ فيك جاهلية، فوضع رأسه على الأرض، وقال لبلال: ضع قدمك على رقبتي حتى يغفر الله لي، فقال له بلال: إني سامحتك، غفر الله لك [رواه البخاري].

وهذا الحديث مليء بالفوائد التي نذكر بعضها:

- أن لا أحد معصوم ولا يخطئ، ولكن المهم مَن منا يتدارك الخطأ سريعًا قبل أن تتسع دائرة الاختلاف ويصعُب إيجاد منطقة مشتركة للحوار.

- أن الرسول تثبَّت من الأمر أولًا وسأله: أعيرته بأمه؟ فالبعض عندما يعلم أن شخصًا آخر أساء له ويقابله فإنه يندفع في وجهه وكأنه بركان من الغضب قبل أن يسأله عن الذي قاله.

- قال له الرسول: (فيك جاهلية) ولم يقل له جاهل، وكأن الرسول لا يريد أن يعمم الجهل بهذا الصحابي الجليل، ولكنه فقط جَهِل التعامل في ذلك الموقف ونعته بالجاهل قد يقطع خط الرجعة عليه في التعامل مع كل أمور الحياة، ولكننا في حياتنا نرى

إذا أخطأ أحد أبنائك في أخيه نلصق به كل التهم من انعدام الأخلاق إلى عقوق الوالدين وانقطع عليه أي طريق لتقبل الخطأ.

- عند الشعور بالخطأ في في حق الآخر لم تمنعه الكبرياء من الاعتذار، ولذلك فنحن في حاجه لانتشار ثقافة الاعتذار.

- لا يستغل الطرف الذي تمت الإساءة إليه الأمر، بل يجب عليه أن يتحلى بالتسامح ليبدأ صفحة جديدة لا يشوبها أي شيء.

3- عندما تكون شعرة معاوية هي الحل لكثير من علاقتنا مع الآخر

يقال إن أعرابيًا سأل معاوية بن أبي سفيان رضي الله عنه: كيف حكمت الشام أربعين سنة ولم تحدث فتنة والدنيا تغلي؟ فقال رضي الله عنه: "إن بيني وبين الناس شعرة إذا أرخوا شددت، وإذا شددتُ أرخوا".

فالمرونة شيء مهم إذا أردنا أن نودع رصيدًا من الثقة بنفوس الآخرين.

4- احترام الآخر ولو بكلمة هو بداية قوية لجذبه إليك

وهذا ما فعله الرسول صلى الله عليه وسلم حين كتب إلى هرقل قائلًا: "بعد بسم الله الرحمن الرحيم من محمد رسول الله إلى هرقل عظيم الروم......"

فلم يشتمه وهو رجلٌ لم يوحد الله، ولكنه في نظر قومه (الروم) عظيم، فكان من المهم لجذب قلوب الناس احترامهم وأن نترل كلًّا مترلته بلا تكلُّف زائد.

5- لا تبصق في بئر فقد تشرب منها يومًا، فهذه الحكمة تعني أنك لا تحتقر أي إساءة بحق غيرك، وتعتقد أنها بسيطة، فقد يأتي يوم تحتاج له ولا تستطيع بلوغ ذلك.

نجوم الاختلاف الهادف (كيف تقدم نفسك على طبق من ذهب لتؤثِّر في الآخرين؟).

***

النجم الأول: الانطباع الأول:

نحرص جميعًا أن نترك انطباعا جيدًا عند لقاء شخص ما لأول مرة وقد قسمت الكاتبة أن دي ماريا في كتابها (الانطباع الأول) الانطباع في حد ذاته إلى نوعين:

1- الانطباع الصادق: ومن يفضلون هذا النوع يرون أنه من الخطأ افتعال سلوكيات واصطناع مشاعر غير طبيعية لترك انطباع إيجابي لدى الآخرين، ويفضلون ترك انطباع صادق وتلقائي لا مجرد انطباع إيجابي.

2- انطباع إيجابي: من يفضلون هذا الأمر يرون ترك انطباع إيجابي في المقابلة الأولى حتى ولو كانت بواعثه غير تلقائية، فلا يُستحسن إظهار سلوكيات سلبية أمام من نقابلهم للمرة الأولى.

مخاطر اللقاءات الأولى عديدة وقد يغفل عنها البعض، ولكن يجب أن نعي أنها في كثير من الأحيان أول خطوة على طريق التعايش مع الآخر ومن هذه المخاطر:

1- الانطباعات الأولى تجذب أو تنفر: وتستطيع ببساطة أن تجذب من تقابله لأول مرة خصوصًا إذا أتقنت مهارات الحوار المختلفة، فإذا كنت شخصًا تتعمد مقاطعة الآخر وتسخر من كلامه فسوف تنفره منك من أول لقاء يجمع بينكما.

2- الانطباعات الأولى تلتصق: فلو ظهرتَ للوهلة الأولى بمظهر العصبي فسوف تلتصق بك صفة الإنسان العصبي.

3- الانطباعات الأولى تُعمم: عندما يرى الآخر جانبًا ولو كان بسيطًا لأول مرة سوف يعتقد أنه يمثل شخصيتك بنسبة 100% ولذلك فإن الناس يعولون على المعلومات الأولية أكثر من المعلومات التالية.

حتى المظهر الجيد فإن له دورًا كبيرًا في التوافُق الاجتماعي، فلو كان سيئًا دلّ على عدم احترام الآخر، ولو كان مفرطًا دل على الغرور ومحاولة جذب الأنظار.

الخلاصة هو أن تحاول أن تُكوِّن انطباعًا جيدًا عنك، ثم قم بتعزيزه بدلًا من ترك انطباع سلبي عنك تجاهد في تصحيحه أو تغييره.

***

النجم الثاني: المدح

• هناك شخص ممل يحدثك دائمًا عن نفسه، وهناك شخص متميز يحدثك عن نفسك.

• المدح يعتبر أحد ألوان الاتصال الفعال مع الآخر إذا تم استخدامه بمعيار مثالي، فلو زاد الأمر عن حده المعقول وصل إلى

أن يكون نفاقًا قد يُفسد أي رابط مع الآخر ويجعل الحوار لا لون له ولا طعم.

- فالمبالغة في المدح مثل وضع عشر قطع سكر في كوب الشاي فلا يتذوقه سوى القليلين (إميلي بوست).
- قال الغزالي – رحمه الله – : في المدح المذموم ست آفات أربع على المادح وهي:

1 – قد يفرط فيه فيذكره بما ليس فيه فيكون كاذبًا.

2 – وقد يُظهر له من الحب ما لا يعتقده فيكون منافقًا.

3 – وقد يقول له ما لا يتحققه ولا سبيل إلى الاطلاع عليه فيكون مجازفًا.

4 – وقد يُفرح الممدوح وهو ظالم أو فاسق فيكون مناصرًا لظالم.

وافتان على الممدوح: –

1 – قد يُحدث فيه كبرًا وإعجابًا وهما مهلكان.

2 – قد يفرح فيفسد عمله، أو يفتر.

• حاول ألا تعبر عن شيء لا تشعر به لأنك إن لم تكن صادقًا في مشاعرك فسريعًا ما يشعر الآخرون بذلك.

• اجعل مديحك محددًا فبدلًا من أن تقول له إنه الشيف الأفضل في العالم وهو يعلم أن هناك من هو أفضل منه أخبره أنك أكلت كل شرائح اللحم التي طبخها.

• استخدم النبي صلى الله عليه وسلم أسلوب المدح لكسب قلوب الصحابة والإشادة بما يفعلونه، بل جعلها طريقًا لتحفيزهم لأمور أخرى، فقبل أن يوجه النبي ـ صلى الله عليه وسلم ـ عبد الله ابن عمر ـ رضي الله عنه ـ إلى قيام الليل قال: (نعم الرجلُ عبد الله، لو كان يصلي من الليل، فكان بعدُ لا ينام من الليل إلا قليلًا)، رواه البخاري.

• المدح بين الزوجين: خاصة إذا كانت الكلمات تخرج من القلب فإنها أيضًا تدخل إلى القلب الآخر بلا استئذان، فكم من زوج بعد ثنائه على وجبة الغذاء التي طبختها الزوجة شعرت بزوال كل متاعب اليوم، وكم من كلمة رقيقة مدَحَت فيها الزوجة زوجها باتت كالدواء بعد يوم من العمل الشاق.

وقد كانت كلمات المديح على لسان الصحابة مع زوجاتهم، فقد دخل علي بن أبي طالب على زوجته فاطمة الزهراء رضي الله عنها فرآها تستاك بسواك من أراك، فقال لها في بيتين جميلين من الشعر:

خظيت يا عود الأراكِ بثغرها   أما خِفتَ يا عود الأراك أراكَ

لو كنتَ من أهـل القتال قتلتُك   ما فـاز منـي يا سِواكُ سِواكَ

● المدح للأبناء: فكلمات المدح للأبناء أحد أساليب التعبير عن الحب، فحاول أن تبني الثقة بداخلهم بتشجيعك لهم وتقديرك لجهوداتهم التي يبذلونها، وليس فقط بتقدير النتائج التي يحققونها. ومن المهم أيضًا أن تثني على بعض أعمالهم المتميزة أمام الآخرين لأن ذلك سيكون مصدر سعادة لهم.

ينبغي الحرص على مدح كل ما يصدر عن الطفل من إنجازات مهما تكن ضئيلة في نظرنا، فهي لدى الطفل كبيرةٌ بالقياس مع قدراته الذاتية

***

النجم الثالث: اللباقة:

هذا هو النجم الأهم لكل من يريد أن يكون له تأثير في المجتمع الذي يعيش فيه، وتعريفات اللباقة كثيرة ومتعددة، حاولت أن أختصرها كالآتي:

هي قواعد مظهرية ولفظية في التعامل مع الآخرين تتسم بالهدوء واللطف مع القدرة على الإحساس بمشاعر الآخرين وأفكارهم والتجاوب معها.

تمر اللباقة بثلاث مراحل حتى يكون الشخص متمكنًا ويطلق عليه لبقًا:

1- العجز عن التعبير: وفي هذه المرحلة يكون الشخص غير قادر على التعامل مع المواقف المختلفة برد فعل مناسب سواء كان قولًا أو فعلًا.

2- الخطأ في التعبير: وفي هذه المرحلة يستطيع الشخص تصدير مشاعره للخارج، ولكن قد يعتريها بعض الخطأ في تحويلها لكلمات منمقة ومرتبة ومؤثرة في الآخر.

3- إجادة التعبير: وفي هذه المرحلة يستطيع الشخص فهم من يتحدث معه ووصف مشاعره بإتقان والتلاعب بالكلمات كيف يشاء.

وقفة مع منتقد ستالين:

يُحكى أنه بعد فترة من موت الزعيم الروسي ستالين وفي أحد المؤتمرات وقف رجل لينتقد سياسات ستالين السابقة ويكشف أفكاره المتهورة وقبل أن ينهي الرجل خطبته إذا بورقة تأتي إليه مكتوب فيها وأين كنت عندما كان ستالين يفعل كل هذا؟

وتابعته عيون الحاضرين لترى هل سيجيب عما في الورقة أم لا؟ ولكنه استحضر كل مهاراته الكلامية ولباقته في الرد ليقول: جاءني سؤال كذا وكذا ولكنه بدون توقيع، فهل يقف صاحب السؤال، فلم يقف أحد خوفًا من البطش الذي قد ينتظره. فرد الرجل: تريد أن تعرف أين كنت؟ لقد كنت أجلس مكانك أنتظر اللحظة المناسبة لأقف فيها.

ووصلت الرسالة للحاضرين، وبدأت الأقلام والألسن تتجرأ على نقد ستالين وتُحمِّله كل خطايا الحزب الشيوعي.

سوف أقوم بعرض بعد الجمل التي لو أعدنا صياغتها بشكل بسيط ستكون فارقة في التواصُل مع الآخرين:

لا تقل: لماذا تأخَّرت؟

قل: هل لديك مشكلة تؤخرك ممكن أساعدك فيها

لا تقل: كلامك رديء.

قل: ربما علينا إعادة صياغة الكلام.

لا تقل: أنت غير مؤهل للقيام بهذه المهمة ولكن...

قل: المهمة شديدة التعقيد وتحتاج إلى جهد أكبر من المعتاد.

***

النجم الرابع: اللين:

إذا أردت أن ينفر منك الناس كن غليظًا في كلامك وفعلك، وإذا كنتَ تريد أن تكسب قلوب من تختلف معهم وتحافظ على الود مع محبيك فكن لينًا متواضعًا قولًا وفعلًا.

قال رسول الله: "إن أحبكم إليّ أحاسنكم أخلاقًا الموطؤون أكنافًا الذين يألفون ويؤلفون، وإن أبغضكم إليَّ المشاؤون بالنميمة، المفرقون بين الأحبة، الملتمسون للبراء العنت"، صححه الألباني.

وفي هذا الحديث نجد أن النبي الكريم وضَّح أن اللين الذي من أهم ثمراته الألفة المتبادلة بين الطرفين ومن أهم علاماته الذين جوانبهم الوطيئة اللينة التي لا يتأذى بهم من يصاحبهم، فهم يفرحون بالحسنة ويتجاوزون عن السيئة.

وعن عائشة رضى الله عنها أن رجلًا استأذن على النبي صلى الله عليه وسلم فقال ائذنوا له فلبئس ابن العشيرة أو بئس رجل العشيرة، فلما دخل عليه ألان له القول، قالت عائشة: فقلت: يا رسول الله، قلت له الذي قلتَ ثم ألنتَ له القول، قال: يا عائشة إن شر الناس منزلة عند الله يوم القيامة من ودعه أو تركه الناس اتقاء فُحشه.

إن من أعظم المعتقدات الخاطئة أن بعض الناس يفضل اللين مع من يتوافق معه في الأفكار أما المخالف له فيستخدم القسوة والغلظة، وهذا خطأ كبير، وكان ذلك واضحًا عندما بعث الله موسى وهارون عليهما السلام، فقال تعالى: ﴿ فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ﴾

أتعلمون من يقصد؟ فرعون الذي قال: أنا ربكم الأعلى.... نعم أمر الله موسى وهارون أن يكونا ليني القول في أسلوب التعامل مع فرعون الطاغية، والسبب لعله يتعظ أو يجد في قلبه مخافة من الله فيرجع. ولذلك فإن الغلظة في القول لن تصل بك إلى مساحة من الاتفاق مع الآخر، بل ستبعدك مسافات كبيرة عنه.

وإن عاملك الآخرون بغلظة فكن أول من يتبنى مبادرة اللين التي من المؤكد أن تترك أثرًا في قلب المخالف ولو بعد وقت، المهم ألا نتعجل النتائج.

حاول أن تحافظ على الحد الفاصل ما بين اللين والشدة وكما يقال: (لا تكن صلبًا فتُكسر، ولا لينًا فتُعصر).

فمن الرائع أن تكون في تواضع شديد وأسلوب هادئ في معاملة الآخر، ولكن احذر أن تفرط في الأمر فتنتقل من التواضع إلى الذل والانتقاص لحق نفسك التي كرمها الله.

***

علمني القنفذ (ما بين أشواك البشر وبرودة العزلة):

القنفذ كما نعرف حيوان تغطي الأشواك جسده، وعندما يأتي الشتاء البارد تحاول القنافذ أن تتقارب لطلب الدفء، ولكن أشواكها تجعلها مصدرًا للألم فتبتعد فتشعر ببرودة الجو.

هكذا حياتنا سيكون التقارب الزائد نوع من التطفل الذي قد لا يرضاه الكثيرون، وكذلك فإن الابتعاد واعتزال الناس ليس هو الحل، وإنما الحل هو تعلم مهارة (التقارب عن بعد)

وهذه المهارة ببساطة نستطيع من خلالها الحفاظ على استقلالية الآخر بدون أن نفقد الارتباط معهم.

إننا بالفعل نستطيع أن نقترب بمن حولنا، ولكن بشرط ألا نصل لمرحلة التطفل واحتلال أرض الاستقلالية التي يعيش عليها الآخر ولا يرغب أن يشاركهم فيها أحد؛ لأن الاقتراب غير المدروس قد يكون سببًا في نفور الناس من حولنا.

قال الشافعي رحمه الله:

"الانقباض عن الناس مكسبة للعداوة، والانبساط إليهم مجلبة لقرناء السوء، فكن بين المنقبض والمنبسط".

فالمتطفل نظراته غير أمينة ومنتشرة في كل اتجاه ولسانه لا يعرف سوى الأسئلة المتلاحقة لتجميع المعلومات، ومسامعه أطلقها لتسجيل أي حوار بين أي شخصين. تجده في قلب أي حوار يُبدي رأيه بلا أي استئذان.

يقول الرسول – صلى الله عليه وسلم – في الحديث الذي رواه أبو هريرة – رضي الله عنه – قال: قال رسول الله – صلى الله عليه وسلم –: {من حُسن إسلام المرء تركه ما لا يعنيه} رواه الترمذي وصححه الألباني.

ويُقال إن أصل كلمة متطفل أن رجلًا من أهل الكوفة يُدعى طُفَيْل الأَعراس، من بني عبد الله بن غَطَفان كان يأْتي الولائم دون أَن يدْعى إِليها، وكان يقول: ودِدت أَن الكوفة كلَّها بِرْكة مُصَهْرَجَةٌ فلا يَخفى عليَّ منها شيء.

***

رسالة لكل أب ولكل أم:

حافظوا على مساحة من الاستقلالية يستطيع الابن أن يتحرك فيها بدون قيود، لا تتدخلوا في كل شئون حياته الصغيرة قبل الكبيرة، فيأتي يوم يشعر الابن وكأنه وراء قضبان حديدية، وإن كان طليقًا خارج المترل. فالوالدان من فرط حبهم للأبناء في بعض الأحيان يفرضون عليهم ولا يتركون لهم فرصة الاختيار، وإن كان هذا الشيء لون حقيبة المدرسة أو الحلوى بمذاق معين.

وهذه الطريقة سوف تسلب الابن حقه في أن تكون له رؤيته الخاصة به، ومن شأنها أيضًا القضاء على بذرة الشخصية المستقلة التي تتخذ القرار.

والمتطفل يمر بمراحل حتى يصبح على حالته التي تؤذي الآخرين:

1- المعرفة: وهذا أمر عادي أن تعرف الأمور المهمة عن المحيطين بك.

2- الفضول: وهو أن يزيد الرغبة بداخلك لمعرفة ما يدور حولك دون أن تضر باستقلاليتهم

3- التطفل: وهو الرغبة القوية لمعرفة كل شيء عن أي شيء من حولك دون مراعاة استقلالية الآخر.

***

كيف نتعامل مع الشخص المتطفل:

1- إذا بدأ المتطفل سؤالك بطريقته السخيفة المعتادة حاول أن تغير الموضوع بذكاء.

2- إذا كان السؤال يتعلق بأشياء مثل: كم المبلغ الذي تتحصل عليه من عملك الجديد؟ فعليك أن تتحول من التخصيص إلى التعميم وأن ترد عليه قائلًا: مرتبي مثل مرتب كل من معي بالإدارة في الشركة.

ولو سألك عن تكاليف تجديد المترل، فقل له لن تزيد كثيرًا عن تكاليف تجديد المترل لصديقنا فلان.

4- حاول ألا تظهر أي انطباع على وجهك سواء كان بالسرور أو الضيق، بل حاول أن تركز في عينيه ليفقد التركيز ويحتار في معرفة ما يدور بداخلك.

5- حاول أن تضع حدودًا لعلاقتك مع المتطفلين بقدر الإمكان حتى لا يكون الأمر مصدر قلق.

وإذا تحدثنا عن الطرف الآخر للمعادلة وهو الاعتزال وترك التعامل مع الناس لأننا تألمنا كثيرًا من وخز الأشواك من المحيطين بنا فلا نجد أمامنا إلا أن نتحمل برد العزلة وهذا بطبيعة الحال ليس حلًا.

فإذا تعرضت لإهانة من صديق أو تخلى عنك قريب فلن يكون اعتزال الحياة الاجتماعية حلًا للمشكلة، بل هو هروب ستكون عواقبه أسوأ.

وقد قيل: (اصحب الناس كما تصاحب النار، خد منفعتك منها واحذر أن تحرقك).

يقول رسول الله -صلى الله عليه وسلم- "الذي يخالط الناس ويصبر على أذاهم خير من الذي لا يخالط الناس ولا يتحمل أذاهم".

حاول ألا تلوم على الناس دائمًا في كل شيء وتقول إن البشر لا أمان لهم وأننا نعيش في غابة، بل حاول أن تصلح من نفسك قليلًا وتمتلك المرونة الكافية للتعامل مع كل الناس باختلاف طبائعهم.

***

احترس أن تكون دوجماتي:

دائمًا ما يتردد على أسماعنا موضوع التعصب الأعمى سواء كان لفريق من فرق كرة القدم أو التعصب لحزب سياسي أو لمذهب فكري بعينه.

وأصل كلمة التعصب في معجم المعاني الجامع من الفعل عَصَبَ ونقول عَصَبَ بِهِ القَوْمُ أى اجتمعوا حوله. ونصف هذا الانتماء بأنه أعمى إذا أصبح الإنسان يدافع عنه وحتى إن حادَ عن مسار الحق والصواب فيصبح مثل الأعمى الذي يسحبه انتماؤه إلى أي مكان شاء.

فعندما تعصب أحد الجاهلين لمسيلمة الكذاب مدعي النبوة قال: "أشهد أنك كاذب وأن محمدًا صادق، ولكن كذاب ربيعة أحب إلينا من صادق مُضر".

وقد أطلق العلماء على التعصب الأعمى كلمة دوجماتية (Dogmatisim) وعرفوها بأن الشخص الدوجماتي: إما أن يقبل الشيء قبولًا مطلقًا أو يرفضه رفضًا مطلقًا بغض النظر عن محتوى الشيء أو معقوليته. عبر التعصب لفكرة معينة من قبل مجموعة دون قبول النقاش فيها أو الإتيان بأي دليل ينقضها ويصل الحد إلى رفض المناقشة.

أحبُّ أن أوضح أنني لست ضد الانتماء وتشجيع فريق كرة قدم أو غيره ما دام لم يترتب على هذا الأمر ما نضرُّ به أنفسنا أو نضر به الآخر، وهذا ما أطلق عليه التعصب المبصر؛ لأن صاحبها هو الذي يقود رغبته في الانتماء وليس العكس.

أول من تعصب إلى جنسه فضر نفسه كان إبليس الذي كان من الجن، وحينما أمره الله – سبحانه وتعالى – بالسجود لآدم – عليه السلام – غلبه التعصب الأعمى الذي قاده في النهاية للطرد من رحمة الله، قال تعالى: (قال أنا خير منه خلقتني من نار وخلقته من طين).

وقد يكون للتعصب الكروي أو المذهبي أو السياسي أو حتى القبلي والعائلي في بعض الأحيان من الأضرار التي تجعله يفقد قيمته الراقية في الانتماء ليصل بصاحبه إلى خسارة أشياء مهمة أمام خالقه وأمام نفسه وأمام المجتمع، ومن هذه الأمور:

1- أنه قد يكذب ليجمل من صورة النادي أو الفكر السياسي الذي ينتمي إليه.

2- أنه قد يلجأ للتراشُق باللفظ أو بالضرب بدعوى الانتماء، أو أنه يدافع عن فكرته ولا يعلم أنه في حقيقة الأمر يطمس كل معالم الرُّقي بهذه الأفعال الشائنة.

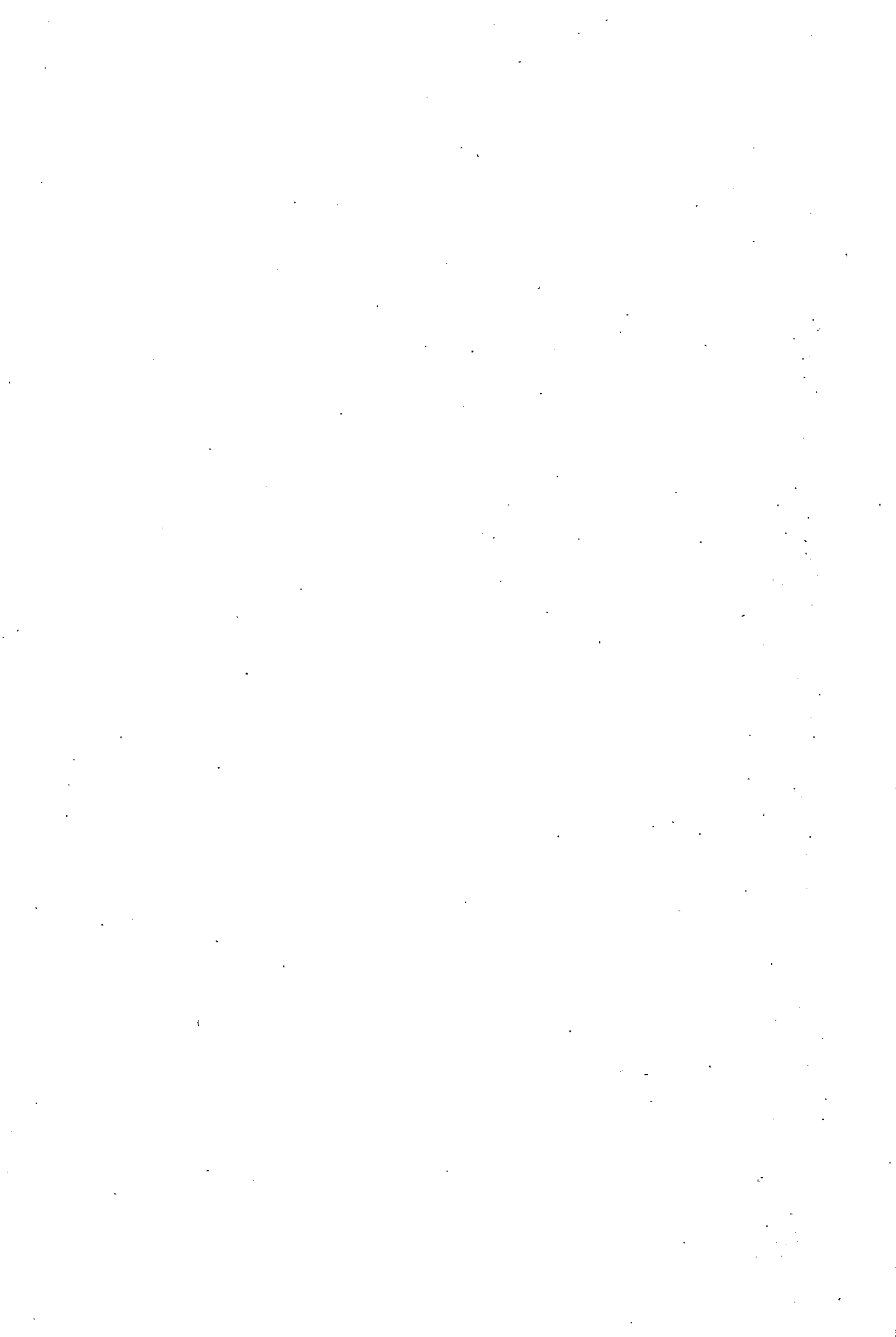
3- التخوين المستمر وهي التهمة الموجعة التي يستعملها ضعيف الحُجة لإلصاقها بالآخر بهدف تشويه صورته وصورة الفكر المخالف له، وبالذات في الآراء السياسية والمذهبية.

4- السعي وراء شهوة الانتصار عن طريق التشويه والتقزيم من آراء المخالفين.

5- ألم الصراع مع الضمير ويحدث ذلك عندما يرتكب فريقك المفضل خطأ أو حزبك السياسي الذي تنتمي إليه موقفاً لا يتماشى مع قيمك التي من أجلها انتميتَ إليه، فتقع في صراع: هل أُكمِل الطريق وأنا أعلم أنه خطأ أم أعترف بوجود خلل وأتحمل مسئولية الإحراج أمام الآخرين؟

وللأسف فإن القليل من يرجع إلى الحق والبعض يظل يتخبط في متاهات الجدال وهو يعلم حتى لا ينظر إليه الآخرون نظرة أنه الضعيف الذي يتراجع في كلامه.

والواثقون بأنفسهم فقط يُراجعون أنفسهم ويصححون مسارهم، حتى لا يسترسلوا في خطأ وقعوا فيه، أو هوى انساقوا إليه، فإذا كان هناك ثمة خطأ أو هوى عالجوه قبل أن يستفحل.



الفصل الخامس

ديناميت على طريق الحوار



في هذا الفصل سوف نتناول بعض الأمور التي من شأنها أن تهدد كل الجهود والمحاولات للتواصل مع الآخر بل قد يصل الأمر لتكون هي العائق الأكبر للتفاهُم بين الناس داخل الأسرة، وفي العمل، وفي أي عمل جماعي لتنسفه وترجع به إلى النقطة صفر.

فكان من المهم التنويه لتلك الأمور وإصلاحها وإدراك أن تلك الأمور قد تكون سببًا في إفشال كل قنوات الاتصال وإغلاقها مع الآخر، ومن ثَم تصبح عملية التعايش المجتمعي صعبة إن لم تكن مستحيلة إلا بعد نزع كل الألغام التي قد تعترضنا في طريقنا لقبول من نختلف معهم، وسوف نبدأ بسرد تلك الأمور:

***

1- الغضب (طريق أوله حماقة وآخره ندم):

*الغضب ببساطة: هو استجابة عاطفية لمساعدتنا على التكيف مع الأذى والإحباط الذي نمر به.

*الغضب عاصفة مدمرة: إذا استسلم الشخص للغضب فسوف تُطفئ عواصف الغضب كل شموع التفاهم مع الآخر وأنوارها.

* الغضب بركان ثائر: فوقت الغضب يكون الإنسان كالبركان وفمه هو فوهة البركان التي تقذف بالحُمم البركان النارية من سباب وصوت عالٍ.

*الغضب سيارة بلا فرامل: هل رأيت شخصًا غاضبًا لدرجة أنك ظننت أنه لن يهدأ أبدًا؛ لأنه لا يستطيع كبح زمام انفعاله، وهذا الشخص يجب أن يذكرنا بالسيارة التي لا تحتوي فرامل ستصطدم في النهاية.

*الغضب يهزم العقل بالضربة القاضية: فعندما نغضب نفتح أفواهنا، ولكننا نغلق عقولنا، وكأننا نمر بمرحلة قصية من الجنون.

وقد قيل: (من يستطيع إغضابك يستطيع هزيمتك).

*للغضب نتائج وأسباب: كم هي مؤسفة الأسباب التي جعلتنا نغضب ولكن الأكثر أسفًا نتائج هذا الغضب.

كلنا قد نطالع صفحة الحوادث بالجرائد أو نسمع عن جرائم القتل والسرقة، ولكن إذا دققنا في الأمر سنجد أن نوبات الغضب التي قد تتمكن من الشخصيات الضعيفة ستفقدها التحكم بذاتها وينتج عنها في النهاية ارتكاب حماقة يندم عليها بعد أن يهدأ، ولكن يكون الوقت قد مضى

ومن هذه الأخبار: رجل يقتل صديقه من أجل 10 جنيهات.

بالتحليل نجد أن القاتل لم يكن السبب الرئيسي لقتل صديقه هو المال، ولكن بالتأكيد وصل بهم الشجار للحظة فقدَ فيها الرجل عقله وتملكه جنون الغضب ليجعله يرتكب أبشع الجرائم.

*الغضب ضعف: حديث أبي هريرة – رضي الله عنه – أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: ليس الشديد بالصُّرَعة، إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب. متفق عليه

*التحكم في الغضب وصية رسولنا الكريم: عن أبي هريرة – رضي الله عنه– أن رجلًا قال للنبي صلى الله عليه وسلم: "أوصني"، قال: (لا تغضب)، فردّد، قال: (لا تغضب)، رواه البخاري

* للتحكم في الغضب جزاء عظيم: فمن ذلك ما رواه أبو داود بسند حسن، أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: (من كظم غيظًا وهو قادر على أن ينفذه، دعاه الله - تبارك وتعالى - على رؤوس الخلائق، حتى يخيره من أي الحور شاء)

قال تعالى:

{الذين ينفقون في السراء والضراء والكاظمين الغيظ والعافين عن الناس والله يحب المحسنين} (آل عمران: 134)

*الغضب قد يضيع الحقيقة: كان النبي صلى الله عليه وسلم يكثر من دعاء: (اللهم إني أسألك كلمة الحق في الغضب والرضا)، رواه أحمد، فإن الغضب إذا اعترى الإنسان، فإنه قد يمنعه من قول الحق أو قبوله.

***

* الغضب مثير واستجابة:

نتعرض يوميًا لما نسميه المثيرات التي تدفعنا للغضب وتتبلور في شكل استجابات مختلفة:

سلوكية (هجوم لفظي أو بدني)، عاطفية (اكتئاب وضيق)، جسدية (زيادة ضربات القلب).

*الغضب طاقة: فكل إنسان من حقه أن يشعر بالغضب في حالات القهر والاستغلال والخداع والتجاهل، ولمن يجب علينا أن نعبر عما بداخلنا بشكل آمن

إننا إذا تمالكنا أعصابنا بلحظة غضب واحدة فسوف نوفر على أنفسنا أيامًا من الحزن والندم.

***

*خدعة النيات الإيجابية للغضب:

فالبعض يعتقد أن هناك من النيات الإيجابية التي يبرر بها طاقة الغضب القوية التي تصدر منه، ولكن هذا الأمر غير صحيح لأن النتائج السلبية في النهاية، كفيلة أن تدمر كل ما قد نعتبره جيدًا، ومن هذه المبررات التي يقولها البعض معللًا بركان الغضب الذي ينتابه من وقت إلى آخر:

1- إنه يتحداني: ما عليك بدلًا من أن تغضب أن تقبل التحدي وابذل الجهد لتكون في مستوى التحدي واستمتع بالأمر.

2- لأسترد حقي: فبدلًا من أن تغضب قد يكون الهدوء، لتأخذ حقك وكن على يقين أن الله لا يضيع عنده حقوق العباد.

3- لتكون لي هيبة: بدلًا من أن تغضب تعلم وطور من نفسك تصنع هيبتك.

4- إنهم لا يقدرونني: بدلًا من أن تغضب استمد تقديرك من ذاتك واجلس مع من يقدرك.

5- حتى لا أحبس مشاعري: يجب أن نعلم أن الغضب بالعمل لا بالانفعال مدفوعًا بالعقل لا بالمشاعر.

*التأكيدات الإيجابية أول خطوة على طريق التحكم في الغضب:

الحديث الإيجابي مع الذات بشكل إيجابي له دور كبير في تغلب الشخص على انفعالاته، ولكن البعض ممن يصفهم البعض أنهم سريعو الغضب قد استسلموا لانفعالاتهم تفعل بهم ما تشاء، واعتقدوا أنهم لن يتمكنوا من تغيير أنفسهم؛ لأن سرعة الانفعال والغضب شيء لا يمكن تغييره.

ولكن من اتخذ قرارًا بتغيير نفسه إلى شخصية هادئة متزنة تستطيع السيطرة على انفعالاتها والتحكم في رد فعلها على أي مثير خارجي مهما يكن، يكون قد نجح بشرط أن يكون إيجابيًّا

مع نفسه بالقدر الكافي. ولهذا يجب أن نردد بعض الكلمات على أنفسنا لعلها تعزز ثقتنا بقدرتنا على التغيير، ومن هذه الكلمات:

لا أحد يؤثر في مشاعري وأفكاري إلا بإرادتي....

يجب عليَّ أن أُفرِّق بين الشخص وبين سلوكه.

المرونة والتسامح تعني بالتأكيد أني شخص قوي.

*الغضب لن يكون أسلوب حلٍّ:

لم نسمع يومًا عن مشكلة جلست كل الأطراف لتحلها بهدوء فلم تجد حلًّا مناسبًا فاتجهت لتعلنها ثورة من الغضب لعلها تجد بين أصداء الصوت العالي وتبادل الاتهامات الحل، ولكن العكس هو ما يحدث فبعد أن يهدأ بركان الغضب تلوح في الأفاق أفكار للحل لم تكن لتظهر في ذروة الانفعال.

***

1- الاعتماد على التخمينات:

يعتقد البعض أنه من الأفضل ألا يبادر بالتحدث عن المشكلة وإنما يتركون الطرف الآخر يخمنها من تلقاء نفسه.

مثال: هل تعلم لماذا طلبت حضورك إلى مكتبي في هذه الساعة المبكرة؟

فقد يكون الرد أنه لا يعلم، وهذه الطريقة وإن كانت النية حسنة فإن طلبك من الآخرين أن يقرؤوا أفكارك يدل على أنك شخصية متعجرفة تحب التلاعب بهم وبمشاعرهم، وتنتهز كل فرصة لتتصيَّد لهم الأخطاء.

***

2- تخوين الآخر:

وهذا قد يكون آفة كبيرة نعيشها حيث يمتد الأمر من مزايدة غير منطقية من كل طرف على أنه الوحيد الذي يحمي الدين أو الوطن، تجده بغير أن يشعر يُخوِّن الآخر، فيقطع بذلك أي قنوات للتواصُل أو نقاط مشتركة للحوار فليس بعد تخوين الآخر من جريمة ويكون من الصعب التفاهم وينتقل الأمر إلى عداء، إننا في حاجة لأن نعلم أننا جميعًا قد نختلف في طريقة تعبيرنا عن حبنا لشيء، ما فلا يحق لطرف أن يخوّن الآخر لأنه يختلف في طريقة تعبيره عن هذا الحب.

فمثلًا: قد يختلف العلماء في فتوى جديدة ظهرت في مجتمعنا وكلٌّ له رؤية مختلفة عن الآخر، ومن هنا ليس من الحكمة تبادل الاتهامات بين العلماء على أن مُقصر في دينه.

ومن الأمثلة الشائعة إذا مرت دولة بأزمة تطرح الأحزاب ومنظمات المجتمع المدني رؤى وحلولًا مختلفة، وهذا شيء طبيعي،

ولكن الخطأ أن تنهال الاتهامات من كل طرف على الآخر بأنه لم يقدم حلًا مناسبًا، وأنه مُقصر في أداء واجبه نحو الوطن.

***

3- استخدام التلميحات:

فبدلًا من التحدث مع الآخر بصراحة ووضوح نلجأ إلى التلميحات، والذي قد يصل في بعض الأحيان إلى التهكم، ويكون النفور وبناء حواجز أمرًا طبيعيًا.

***

4- اللوم والعتاب:

يقول الشاعر:

ومن لا يغمض عينه عن صديقه وعن بعض ما فيه يمت وهو عاتب

ومن يتتبع جاهدًا كل عثرة يجدّها ولا يسلم له الدهر صاحب

إننا عندما نكثر من اللوم والعتاب على كل شيء فإننا بذلك لا نكسب إلا بُغضًا في قلوب من نحبهم فضلًا عن هؤلاء الذين نختلف معهم، ونبحث عن نقطة تلاقٍ تمكننا وقد قال أنس- رضي الله عنه: "خدمتُ في بيت رسول الله صلى الله عليه وسلم

عشر سنين لم يقل لشيء فعلته لَمَ فعلت، ولا لشيء لم أفعله لَمَ لم تفعل.

ويقول الشاعر أيضًا:

إذا كنت في كل الأمور معاتبًا صديقك لم تلقَ الذي تعاتبه

فعش واحدًا أو صِل أخاك فإنه مقارف ذنبًا تارةِ ومجانبه

ولهذا قد نشكو الوحدة في كثير من الأحيان، ولا ندري أن طريقتنا في التعامل ومن كثرة العتابِ على كل كبيرة وصغيرة قد يكون سببًا لنفور الناس من حولنا.

***

5- استخدام العبارات الأجنبية:

إن الاستخدام المفرط وغير المبرر للعبارات الأجنبية يكون في كثير من الأحيان سببًا لنفور البعض؛ لأنه في كثير من الأحيان يُحمل على أنه استعلاء في غير محله، بل قد يصل إلى أن يوصف هذا الشخص بالمتكبر وينفضُّ عنه كلُّ من حوله.

يقول الأديب مصطفى صادق الرافعي في كتاب وحي القلم المجلد الثاني: "ما ذلّت لغة شعب إلا ذل، ولا انحطّت إلا كان

أ.رها في ذهاب وإدبار، ومن هنا يفرض الأجنبي المستعمر لغته فرضًا على الأمة التي يستعمرها، ويشعرهم عظمته فيها".

ولذلك كان من الواجب بالأساس الاعتزاز بلغتنا التي هي جزء أصيل من هويتنا لا يمكن التفريط فيه، وأن اعتقاد البعض إطلاق المصطلحات الأجنبية على كل شيء في الحقيقة دلالة عقدة نقص داخلية وعدم ثقة بما نطرحه.

وأعجب عندما أرى اعتزاز الفرنسيين بلغتهم، بل حتى إن النظام الفرنسي يمنع الكتابة على لوحات الشوارع والمحلات التجارية بأي لغة أخرى غير الفرنسية، في الوقت الذي قد يعتبره البعض تعصبًا للغة ولكن الأمر كما قلنا هوية شعب قبل كل شيء.

والأكثر عجبًا ما قام به الكيان الصهيوني من تحويل لغة دينية لا يستخدمها أحد وهي العبرية إلى لغة يستخدمونها في كل علومهم التطبيقية بلا استحياء.

***

6- تكرار الاعتذار بلا داعٍ:

وقد يستغرب البعض، ولكني هنا أتحدث عن الاعتذار الذي ليس له أي مبرر، ولم يكن يسبقه إساءة منك لأحد، ولكن البعض يبدأ حديثه بالمبالغة في الاعتذار عن تعطيل الآخر وتضييع وقته، وهذا وللأسف يجعل اهتمام الآخرين بما تقول أقل، ومن ثم تفقد مصداقيتك، ولكن أعط لحديثك أهميته ليظهر تأثيره.

***

7- الثرثرة:

عن جابر رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: (إن من أحبكم إليَّ، وأقربكم مني مجلسًا يوم القيامة، أحسانكم أخلاقًا، وإن أبغضكم إليَّ، وأبعدكم مني يوم القيامة، الثرثارُون والمتشدقون والمتفيهقون" قالوا: يا رسول الله قد علمنا (الثرثارُون والمتُشدقون) فما المُتفيهقُون؟ قال: (المتكبرون) رواه الترمذي وقال: حديث حسنٌ.

وقال فوليتر: (إذا أردتَ أنْ تكون مملًا فتحدث في كل شيء).

وكم من شخص ممل قابلناه في حياتنا وجلسنا معًا فتكلم ليطفيء شهوة الحديث التي بدخله، ويتركنا نحترق بنيران الضيق والملل؛ لأن الثرثرة ببساطة الرغبة في الكلام من أجل الكلام.

فإذا أردتَ أن تكون جاذبًا للآخر لا تكنِ ثرثارًا تخرج من حديث لتدخل في الآخر بل أعط الفرصة لتتبادل الحديث وتسمع منه.

***

8- مدح النفس:

الشيء الذي لا ينبغي أن يقال وإن كان حقًّا هو مدح الإنسان نفسه.

قال تعالى: ﴿فَلا تُزَكُّوا أَنْفُسَكُمْ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنِ اتَّقَى﴾.

وقال الإمام مالك: (إن الرجل إذا ذهب يمدح نفسه ذهب ضياؤه).

وفي الغالب يُفَسر الإكثار من مدح النفس على أنه فقدان للثقة ومحاولة لسد بعض الثغور في شخصيتك بإبراز مزايا أخرى، فالمدرس في المدرسة لا يحتاج لأن يمدح أسلوبه الرائع في الشرح ما دام يمارس هذا الأمر يوميًّا من خلال حصصه، ويستطيع أي

أحد الاطلاع عليه، ولا الطبيب في عيادته، فعمله خير دليل على مهارته في إتقان مهنته وهكذا".

ولهذا إذا كنت حريصًا على بناء جسور من الحوار مع الآخر لا تلجأ أبدًا لمدح النفس لأنك لن تكسب إلا صورة سلبية سوف تتكون عنك بداخل من تتحاور معك، بل قد يتهمك البعض بالتكبر والاستعلاء عليهم.

إن شعورك الدائم بأنك الأفضل وأن الآخرين من حولك لا يملكون أي مميزات لن يصُبَّ بأي حال في فكرة التواصل مع الآخر بل سيصعب علينا التعايش، وإليكم هذه القصة المُعبِّرة.

قصة

اصطحب فيلسوف قبطانًا في نزهة بحرية. فسأل الفيلسوف القبطان: هل تعرف شيئًا من الفلسفة؟

أجاب القبطان: لا. فقال الفيلسوف: فقدتَ نصف حياتك. وبعد قليل هبّت عاصفة هوجاء.

فسأل القبطان الفيلسوف: هل تعرف السباحة؟ فأجاب الفيلسوف: كلا.

فقال القبطان: فقدت حياتك كلها!

الفصل السادس

كيف تبيع الثلج في الإسكيمو؟



وهذا العنوان إذا قرأناه عرفنا أن صاحب قرار بيع الثلج في بلاد لا تخلو تقريبًا من الثلوج طوال العام إنما يمتلك شيئًا مختلفًا يستطيع من خلاله بيع سلعة هي في الأصل متوافرة.. إنها مهارة الإقناع.

هل بالفعل نحن بحاجة لمهارات الإقناع أيضًا:

لو كنت موظفًا تحتاج أن تكون أكثر إقناعًا عندما تعرض على مديرك بالعمل مشروعًا قمت بدراسة الجدوى التي تخصه.

لو كنت مديرًا فأنت تحتاج لأن تكون أكثر إقناعًا عندما تريد أن تشرح للموظفين سبب ترشيد النفقات ولا تفقد حماستهم للعمل.

لوكنت أبًا تحتاج لأن تقنع ابنك بعدم الاختلاط بصديق له لأنه قد يؤثر في أخلاقه ومستواه الدراسي.

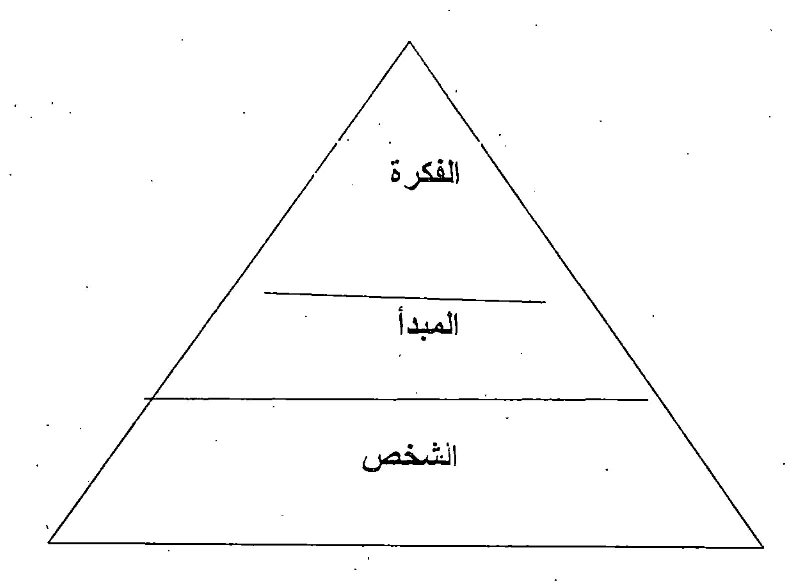
والبائع في السوق لو استخدم مهارات الإقناع جيدًا لاستطاع أن يقنع زبائنه ببضاعته بكل يسر وسهولة.

هرم الإقناع

1- الشخص نفسه.

2- المبادئ التي تتبناها.

3- الفكرة التي تود إيصالها.



شكل 5-1

1- الشخص نفسه:

وهي قاعدة الهرم وأساسه، فبدونه لن يكون لعملية الإقناع أي أثر، فلو كان تاجرًا يعرف عنه الناس الغش والخداع فمهما يُقَل فلن يقتنع الزبون، ولن يُقدِم على شراء بضاعته حتى وإن كان في هذا الموقف صادقًا، ولذلك كان من المهم أن تكون شخصيتك هي الجسر الذي من خلاله سوف تعبر عليه مبادئك وأفكارك إلى الآخر.

وأنا أتعجب كثيرًا من بعض الآباء المدخنين الذين يقدمون على عقاب أولادهم عندما يكتشفون أنهم يشربون السجائر وتجدهم يقولون لقد فعلنا ما علينا وقمنا بنصيحتهم كثيرًا بالابتعاد عن سكة التدخين، ولكنهم لم يستجيبوا. وهؤلاء الآباء لم يكونوا قدوة جيدة لأبنائهم، فلم تجد صدى الإقناع داخل نفوسهم وما عاد للنصيحة أثر بعد ذلك.

ولعل النبي – صلى الله عليه وسلم – أفضل مثال على الشخص الذي استطاع أن يقنع الناس بشخصه قبل الرسالة، فاشتُهر بين الناس بالصادق الأمين ليترل الوحي بالرسالة فيتقبلها الناس؛ لأنهم يثقون بهذا الرجل وما علموا عنه من كذب ولا تزييف للحقائق قبل ذلك.

2- المبادئ:

أن تكون صاحب مبادئ وقيم لا تتغير مهما تكن الظروف فهذا شيء عظيم يُعزز من شخصيتك ويكون حافزًا على إقناع الآخر بما تقول. فالثبات على المبادئ ليس بالأمر الهين ويحتاج إلى مجهود ومثابرة، وكلما ازداد المرء تمسكًا بقيمه ومبادئه زادت قيمته التي سوف تكون المدخل إلى قلوب الآخرين.

***

3- الفكرة:

كلما كانت تحمل للطرف الآخر المنفعة والفائدة كانت أكثر تأثيرًا وإقناعًا.

وكلما كانت منطقية في طرحها وتسلسلها كانت أقرب إلى عقله وقلبه.

وكلما كانت بسيطة وواضحة فسوف ينجذب إليه الآخر بلا تردد.

والشكل 6-1 يوضح تطبيق هذه القواعد الثلاث:

الشخصية (الرسول الصادق الأمين)

المبدأ (التوحيد)

الأفكار (أفكار عديده كالتضحيه للدين والمساوة بين الناس)

شكل6-1

وقبل أن نتعرض لعقبات الإقناع يجب أن نتفق على أن الطرف الذي يمارس الإقناع يُسمى الطرف المؤثر، وأن هناك بالتأكيد طرفًا آخر يسمع ويُنصت لما يقال له.

***

1- حائط المقاومة من الطرف الآخر

دخلتَ متجرًا ووجدتَ البائع عدوانيًا أو فعل شيئًا لم تَرُقْ له نفسك ووجدته يقترب منك ليسألك: هل أستطيع مساعدتك؟ سوف يكون ردك: لا، أنا أشاهد فقط ولم يعجبني شيء حتى الآن، وهنا الطرف الآخر (أنت) قاوم أي أسلوب للإقناع من البداية، ولذلك فقد أشرنا في السابق لأهمية الشخصية، ولكن هناك بعض الأخطاء التي قد تزيد من حجم هذه المقاومة، ومنها على سبيل المثال:

أ- إعطاء الكثير من التفاصيل المملة التي تؤدي إلى نوع من الضغط والإرباك.

ب- عرض أسئلة لا داعي لها يؤدي إلى ضيق في نفس الطرف الآخر.

ج–الإساءة لمنافسك تعطي انطباعًا بأنك تفتقر الثقة بنفسك.

د– المبالغة في إبراز مواهبك وخبراتك تؤدي إلى ضيق وتذمر من تكبرك.

2- الحديث الكثير من الطرف الآخر:

وقد تحدثنا قبل ذلك عن الثرثرة، فلا تجعل نفسك تستمتع بما تقول أكثر من الذي يستمع إليك، ولأن التحدث بعبارات موجزة قوية في صلب الموضوع قد يكون أكثر تأثيرًا من التحدث وقتًا طويلًا في موضوعات أخرى فرعية قد تشتت التركيز والانتباه. وإن كنتَ تملك كمًّا كبيرًا من المعلومات عن الفكرة التي تودُّ طرحها فحاول تقديم المهم منها الذي من خلاله تستطيع أن تجذب الطرف الآخر إليك.

***

3- الخوف من رفض الطرف الآخر:

فالهروب من رفض الآخر لك لن يحلَّ أي مشكلة، كل ما يجب علينا أن نعرفه أن رفض الفكرة لا يعني رفضك أنت شخصيًّا، وإن لم توفق في استخدام مهارات الإقناع لتفعيل فكرة بعينها فتستطيع تعديل تلك الفكرة أكثر من مرة لتصبح ذات قيمة أفضل ينجذب إليها كل من حولك.

وكلما كانت بداخلك العزيمة والإصرار والمثابرة والإيمان بفكرتك ظهر هذا بوضوح في ثقتك لعرض أفكارك واقتناع الناس بها.

"ليس هناك سوى طريقة واحدة تجعل أي شخص يفعل أي شيء وهي أن تجعل هذا الشخص يريد فعل هذا الشيء". ديل كارينجي.

***

3- ضعف الاستعداد من خلال الطرف المؤثر:

التكاسل وعدم قضاء وقتٍ كافٍ للاستعداد يضعف من قوة الإقناع؛ ولذلك يجب: *معرفة كل تفصيل الفكرة والمنتج الذي ستعرضه.

*معرفة رغبات الطرف الآخر واحتياجاته.

*الاستعداد بوجود بدائل وحلول.

ولنا في الرياضيين قدوة:

فالطرف المؤثر يشترك مع الرياضيين في بعض الأشياء ومنها:

1- قدرته على التعافي بعد الخسارة.

2- الحفاظ على ضبط النفس.

3- تصور النجاح والتمرين الذهني على الفوز.

4- القدرة على تغيير ما يشعر به.

أساسيات في شخصية الطرف المؤثر (ملامح الشخصية التي تمتلك مهارة الإقناع):

1- وجود الهدف: قَرِّرْ: ماذا تريد: تقاربًا مع الآخر أم تباعُدًا؟

إقناعه بفكرة أم جدالًا لا فائدة منه؟

فوجود الهدف الواضح سوف يجعل الأمر أكثر سهولة.

2- التوقع المسبق: فكلما كانت لديك القدرة على توقع رد فعل الطرف الآخر كان تأثيرك أقوى، ولذلك فإن من المهم فهم شخصية الطرف الذي تحاوره والقدرة على إغلاق الثغرات التي سوف يطرحها عليك قبل الحوار.

والحكمة تقول لا تنتظر أن تعطش حتى تحفر البئر.

3- ازرع الاحتياج: يجب علينا أن نتأكد أنه لن تتحقق عملية الإقناع إلا إذا شعر الطرف الآخر بوجود فائدة له؛ ولذلك إذا استطعت أن تضع عنده بذرة الاحتياج لفكرتك أو مشروعك ستحصد الإقناع في النهاية. ولذلك فإن استعمال كلمات جاذبة للانتباه مثل (صحة–سهل – اقتصادي– توفير –أنت – ملكك) سيكون لذلك أثر مهم في دعم أفكارك.

4- قوة التصوير: وهي لا تختلف كثيرًا عن قوة الكلمات التي سوف تقولها ولكنهما وجهان لعملة الإقناع.

مثال: هل تستطيع أن تقنع أحدًا أن يسيل لعابه بمجرد أن تقول له إنه يمتلك عددًا كبيرًا جدًّا من الغدد للعابية؟ بالطبع لا، ولكن إذا وصفت له وجبة شهية من الحمام المحشي والسلطات وخلافه فإن لعابه سوف يسيل بسهولة. والسبب أنك استعملت قوة التصوير ورسمت لوحة بيدك على ورقة بيضاء في خياله فتأثر بسهولة.

5- تبسيط الرسالة: فالكلمات الواضحة التي لا تحتمل التخمينات وذات المغزى والخالية من المصطلحات الفنية الصعبة تكون أسهل في الوصول للآخر.

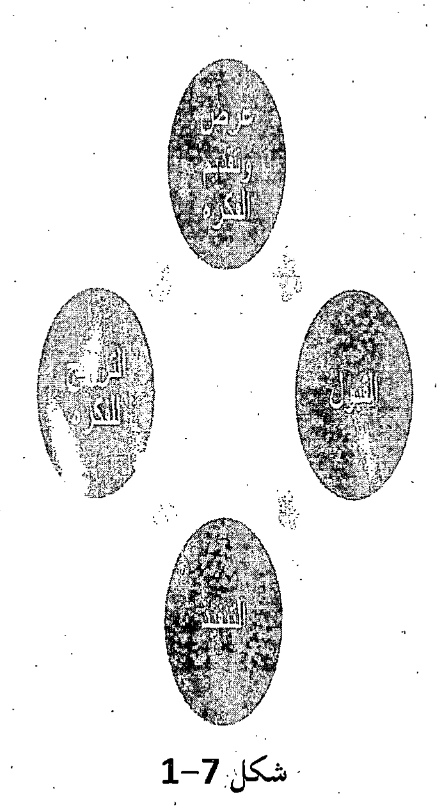
6- اتفق معه وإن كان الموضوع خلافيًّا: إن من المهم أن تتفق مع من تتحاور معه على المصدر أو المرجع أو الدليل الذي سترجعون معًا إليه إذا اتسعت دائرة الاختلاف.

مثال: اختلف اثنان من الأطباء على تحديد جرعة الدواء لمضاد حيوي معين، فقرَّر أحدهما أن يرجع إلى المصدر (X) ولكن الآخر شكَّك في هذا المصدر، وقال إن أفضل المراجع للمضادات

الحيوية هوالمرجع (٧)، وهنا تكون المشكلة، فعدم الاتفاق من البداية على المرجع لم يجعل فرصة الإقناع مجدية.

7- التشبيه والاستعارة: والتي من خلالها نستطيع تبسيط الصورة والفكرة، ومن بعد ذلك إقناع الآخر، وهذا ما كان يفعله النبي – صلى الله عليه وسلم – مع أصحابه في كثير من الأمور ليقنعهم بما يقول، ومن تلك الأمثلة ما رواه مسلم عن جابر – رضي الله عنهما – أن رسول الله مر بالسوق ومعه بعض الصحابة، أراد الرسول أن يعلمهم درسًا عمليًا. فمرَّ بِجَدْيٍ أَسَكَّ مَيِّتٍ (جدي أسكّ أي صغيرة أذنه، والجدي صغير الأذن، جديّ معيوب).

ثم قال: "أَيُّكُمْ يُحِبُّ أَنْ يَكُونَ هَذَا لَهُ بِدِرْهَمٍ؟ فقال الصحابة: ما نحب أنه لنا بشيء، وما نصنع به؟ "قالوا: والله لو كان حيًا لكان عيبًا. إنه أسكّ، فكيف وهو ميت؟! فقال الرسول ليوضح لهم قيمة الدنيا، فقال: "وَاللّهِ لَلدُّنْيَا أَهْوَنُ عَلَى اللّهِ مِنْ هَذَا عَلَيْكُمْ".



شكل 1–7

المرحلة الأولى في دورة الإقناع تخص الطرف المؤثر وباقي المراحل يقوم بها الطرف الآخر لتكون دليلًا على أنك بالفعل نجحت في إقناعه والتأثير فيه، وسوف نقوم بتوضيح كل مرحلة كما يلي:

1- التقديم وعرض الفكرة: إذا امتلكت فكرة جيدة ولكنك لم تستطع تقديمها بصورة جيدة فقد حكمت على تلك الفكرة بالموت قبل أن تولد. كل ماعليك أن تكون واثقًا بنفسك وبالفكرة بكل أبعادها حتى تجد القبول والرضا عند الآخرين.

فلو كنت موظفًا وتريد أن تعرض فكرة مشروع يفيد الشركة على رئيسك بالعمل فاستعد جيدًا وحاول أن تقدم الموضوع بشكل جذاب يثير اهتمامه لتجد صدى قبوله سريعًا. فعلى سبيل المثال كن صاحب ابتسامة رقيقة وصوت هادئ وكلمات واضحة أثناء عرض الموضوع لتعكس مدى ثقتك بنفسك أولًا ثم بالمادة التي تقدمها ثانيًا.

ولو كنت أبًا في البيت حاول أن تقنع أولادك بأى شيء إيجابي دون أن تلجأ إلى العنف أو الغضب أو الصراخ في وجوههم، ولكن كن هادئًا بقدر المستطاع، وحاول أن تغلف كلماتك بعبارات المدح والتشجيع لتضمن إقناعهم بما تقول.

2- القبول: وفي هذه المرحلة نجد أن الطرف الآخر يظهر عليه علامات الاستحسان وقبول ما تقول، بل الرغبة في معرفة المزيد من أفكارك، وتكون الأسئلة والاستفسارات في تلك المرحلة علامة إيجابية على أن الفكرة بدأت تطرق المتلقي عقل وقلبه.

3- التنفيذ: ستبقى بعض الأشياء مجرد حبر على ورق أو أفكار نظرية في العقول ما لم يتم تنفيذها بشكل عملي.

***

قصة:

أعرف أحد الشباب الذي كان يستمتع بالعمل التطوعي، وفي يوم دخل علينا بحماسته التي عودنا عليها، وبدأ يتحدث عن الأعمال الخيرية لنجده يعرض علينا أحد مشاريعه والذي يهدُف إلى محو أمية الكبار بإحدى القرى، وقال إنه أسس فصلًا بالفعل، ويريد أن نشاركه ولو ساعة واحدة في الأسبوع، وبعدها بدا الإعجاب والاستحسان على وجوه الجالسين وتحمسوا جدًا للأمر بعد أن شرح لهم أن مشاركتهم ستكون لخدمة للوطن. وجاءت اللحظة الفارقة وهو ينتظرنا في القرية لنشاركه هذا العمل

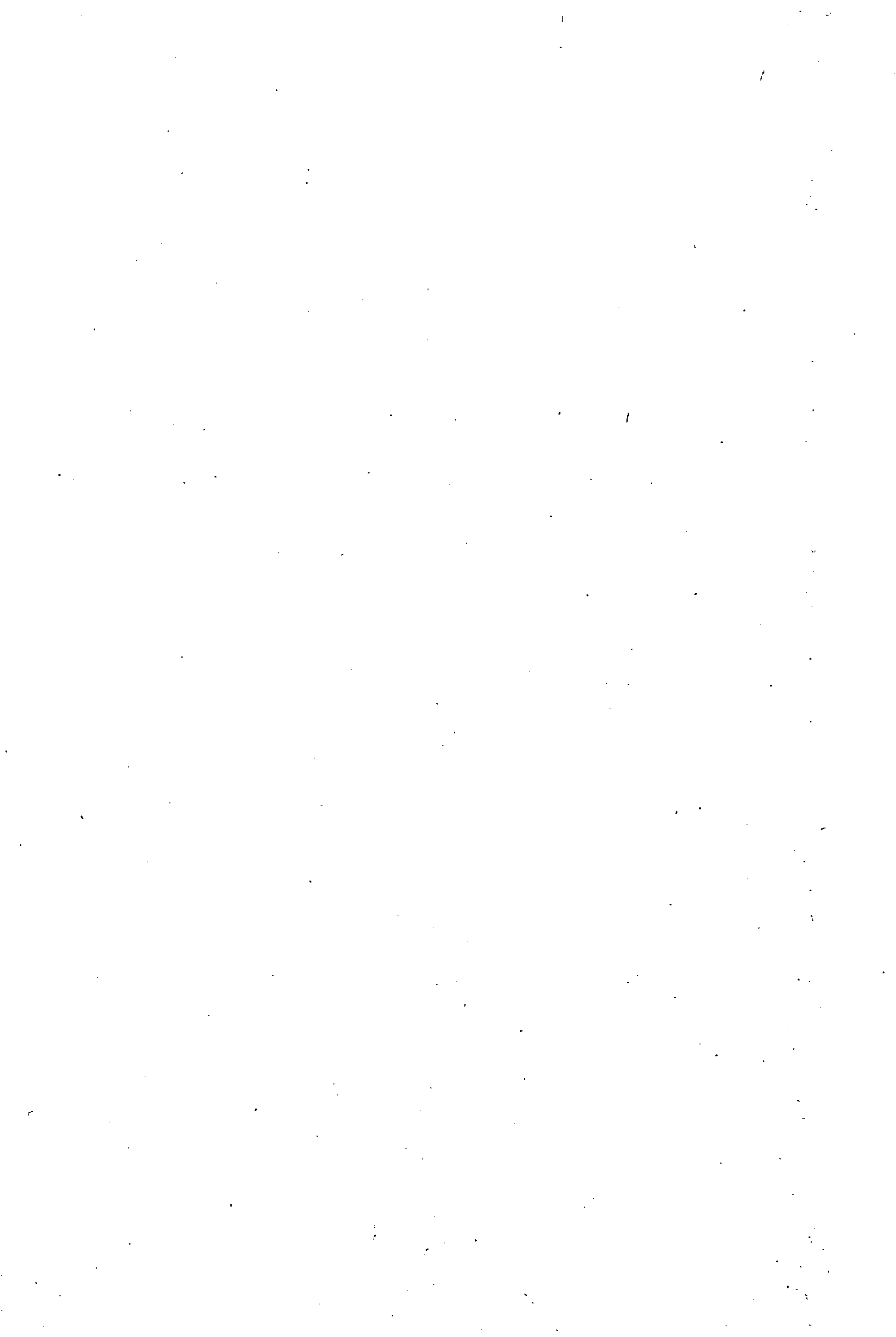
العظيم، وكانت المفاجأة، فلم يحضر سوى شابٍّ واحد من أصل 7 شباب استمعوا للفكرة.

ما السبب إذن؟ وقتها عرفت أن قبول مضمون الفكرة لا يعنى أنك إقتنعت بنسبة 100% ولكن تبقى خطوة التنفيذ التي تبرهن على مدى اقتناعك.

4- الترويج للفكرة: وهذه الخطوة هي ذروة الاقتناع بشيء ما أو فكرة بعينها.

هل جربت أن تذهب لطبيب أسنان فتجد أسلوبه في العلاج قد أقنعتك وشعرت براحة معه فذهبت لتقنع كل من حولك به بل تدافع عنه إذا وُضع في مقارنة مع طبيب آخر، وهذا ما يُسمى في علم التسويق الشفهي

(Word-of-mouth marketing).



الفصل السابع

حدود فاصله

سوف نتكلم في هذا الفصل عن بعض العادات التي نمارسها من خلال تعايشنا مع الآخر بنية إيجابية، ولكنها في واقع الأمر تقترب من أن تكون عادات سيئة وتخدعنا كثيرًا؛ لأننا نتعدى حدودها الفاصلة وقد لا نشعر.

1- الانتصار للذات أم للحق:

اسأل نفسك دائمًا عندما تحاور الآخر: ما هدفك؟

هل تحب أن تنتصر لذاتك وشخصك وتخرج من الحوار وأنت تشاهد الهزيمة في عيون من تتحدث معه؟

وهل تشعر بالسعادة عندما تنهار حجة الآخر أمامك وعندما ينفرط عقد أفكاره فلا يجد ما يقوله لك؟

إذا كانت إجابتك بنعم فأنت تسعى لأن تنتصر لذاتك لتشبع رغبة بداخلك، وبهذا فأنت لم تستطع عمل حدٍّ فاصل بين الانتصار لذاتك وبين الرغبة في ظهور حقيقة قد تكون غائبة على أحد طرفي الحوار

يقول الشافعي رضي الله عنه: ما ناظرت أحدًا قط فأحببت أن يخطئ. وقال: ما كلمت أحدًا قط إلا أحببت أن يُوفَّق ويُسدَّد ويُعان ويكون عليه رعاية من الله – تعالى – وحفظ، وما كلمتُ أحدًا قط وأنا أبالي أن يبين الله الحق على لساني أو على لسانه.

***

2- الإقناع أم الخداع:

قد يختلط على البعض ما بين أنه يُقنع الآخر بفكرته، وما بين أنه يخدع الآخر، فيكذب ويغير في الحقائق لمصلحة ما يقوله.

فكم من مؤرخ أرّخ التاريخ لمصلحة نظام سياسي بعينه فكذب ووضع أحداثًا مُختلقة لا أساس لها من الصحة ليُقنِع الناس ويكسب تعاطفهم!

وكم من تاجر غشَّ في بضاعته وأخفى عيوبها من أجل أن يقنع زبائنه بشرائها!

وكم من أب انفصل عن زوجته فظلَّ يحكي عنها لأولاده حكايات كاذبة من أجل أن يقنعهم بأن والدهم قاسية ولا تحبهم مثله!

***

3- وقاحة أم صراحة:

الصراحة هي أن تقول رأيك بكل وضوح وحريه ولكن أن تضع في حسبانك مشاعر الآخرين وتحرص على عدم إيذاء مشاعرهم من خلال انتقاء ألفاظ تُقرب بعضنا من بعضٍ، وتدلُّ على قبولنا للآخر.

أما الوقاحة فهي لا تراعي مشاعر الآخر ويكون استخدام التعبيرات السلبية هو المسيطر على الحوار.

فعندما يُطلب منك أن تقول رأيك في شخص ما أو في فكرة طُرحت للنقاش لا تتردد أن تكون صريحًا ما دمتَ قد التزمتَ بانتقاء الألفاظ المهذبة الراقية، أما إذا بعُدتَ عن اللياقة في توجيه النقد فأنت أقرب للوقاحة التي لن تزيد الطرف الآخر إلا نفورًا.

قصة:

مدير مدرسة يمر ليراقب أحد المدرسين فوجد أنه في طريقه شرحه أقل من مستوى بعض زملائه.

الوقاحة: أنت معلم فاشل ولا تصلح لمهنة التدريس ولن تنجح أبدًا.

الصراحة: ربما تحتاج إلى بعض الوقت لنصل إلى مستوى أفضل في الشرح للطلاب، ولكن هذا لا يمنع أن بداخلك مشروع معلم ناجح.

***

2- نصيحة أم فضيحة:

حاول أن تُوجِّه النُّصح للآخر بعيدًا عن الناس ليبقى الودُّ موصولًا بعد ذلك وليتقبل الآخر نصيحتك وهو يحبك ويحترمك. يقول الشاعر:

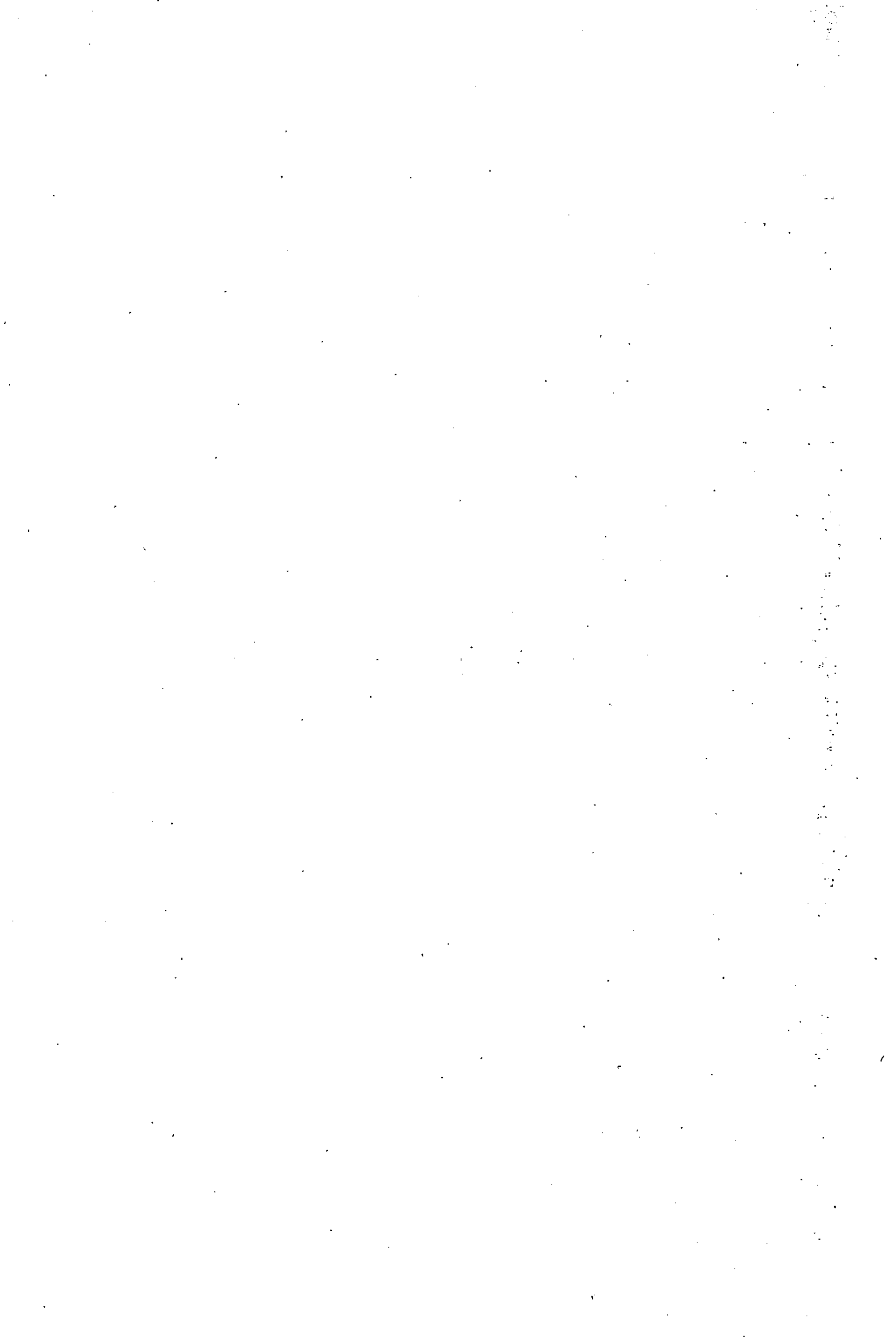
تَعَمَّدني بِنُصْحِكَ في انْفِرَادِي ... وجنِّبني النصيحة في الجماعهْ

فَإِنَّ النُّصْحَ بَيْنَ النَّاسِ نَوْعٌ ... من التوبيخِ لا أرضى استماعه

وَإنْ خَالَفْتنِي وَعَصَيْتَ قَوْلِي   فَلاَ تَجْزَعْ إذَا لَمْ تُعْطَ طَاعَه

يقول الإمام الشافعي: إذا نصحتني على انفراد فقد نصحتني وإذا نصحتني أمام الناس فقد فضحتني.

وكان رسول الله – صلى الله عليه وسلم – عندما يريد أن ينصح أحد الحاضرين يقول: ما بال أقوام يفعلون كذا وكذا، وحتى مع الأبناء لا تحاول أن توجه لهم اللوم أمام جمع من الناس؛ لأن ذلك سوف يؤثر في المستقبل في ثقتهم بأنفسهم.



الفصل الثامن

الشعوب والحضارات..
التنوع يغنيها ولا يلغيها

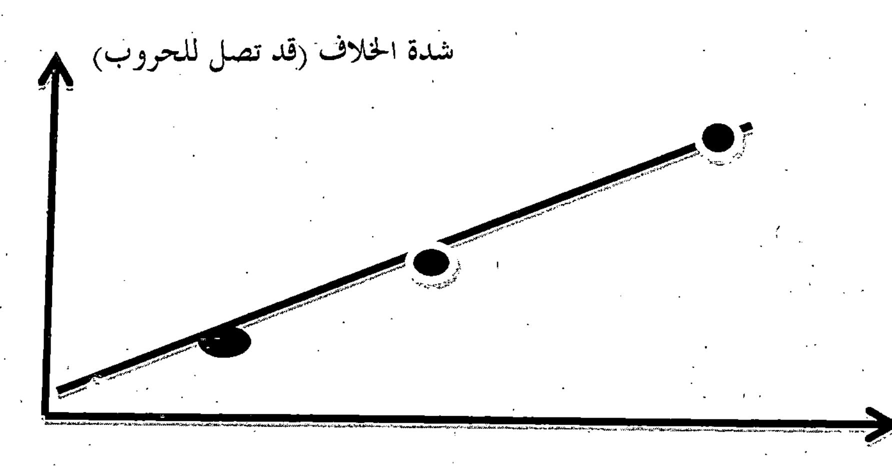
تحدثنا في الفصول السابقة عن دورنا كوننا أفرادًا في تعامل بعضنا مع بعضٍ على اختلاف اتجاهاتنا الفكرية للوصول بقدر المستطاع إلى نقاط من الاتفاق، وأشرنا إلى أهمية استخدام كل ما لدينا من مهارات شخصية: (إنصات وإقناع وتفاوض) وتعلمها لتقصير المسافات وإغلاق الفجوات، وكلما استطعنا تحمُّل الاختلاف كان ذلك مؤشرًا على نجاح التفاهم.

وفي هذا الفصل نسلط الضوء ليس فقط على أفراد على أرض واحدة، ولكن على شعوب وحضارات قد تفرقها مئات الأميال ولكن يجمعها ما هو أكبر من ذلك وهو الإنسانية التي يندرج تحتها أمور كثيرة.

*يد واحدة ضد تأصيل الكراهية:

ظهر مؤخرًا كثيرٌ من النظريات وبعض الدعوات التي تحاول أن تزرع الكراهية عن طريق نشر بذور الفتنة في قلوب المتعاطفين وتحاول إثبات أن الإنسان لا بد أن يصطدم مع الإنسان الآخر في المجتمعات الأخرى والبعض يقول أن السبب في الصراع بين الشعوب هو وجود أديان مختلفة ومذاهب وأفكار ومدارس ورأسمالية وشيوعية وغيرها وأنه لا يوجد مشترك يمكن التحرُّك من خلاله.

والقارئ للتاريخ يجد أن الحروب التي حدثت لم تحركها إلا ثلاثة عوامل كانت هي السبب الرئيسي لاندلاع الخلاف وتحوله إلى حرب بين دول وأخرى وصلت إلى حد اندثار بعض الحضارات، وهذه العوامل هي: العقيدة (الدين) – أرض الوطن – الكرامة، والحرية



شكل(8-1)

وهذا الشكل يوضح أن ذروة الاختلاف قد تصل عندما يريد طرف أن يلغي أو يعتدي على عقيدة الآخر ليمحوها، ثم بعد ذلك احتلال الأوطان، وفي النهاية الاعتداء على الكرامة والحرية للآخر.

ونحن إذا أردنا أن نعيش كوننا شعوبًا لا يجب علنا مجرد التفكير بإلغاء أي شيء من هذه الثوابت التي من الصعب أن يفرط فيها آخر.

القائدالمتعايش:

إذا أردنا أن نحقق فكرة قبول الآخر والتعايش معه في مجتمعنا علينا أولًا أن نوجِد قادة بيننا يؤمنون بهذه الفكرة، ومن ثم أتباعًا يساعدونه على ذلك، فالأب في بيته قائد، والمدير في العمل قد يكون قائدًا، والخطيب في المسجد قائد، ولو استطاع كل قائد في مكانه التأثير في الآخرين وإقناعهم بمفهوم قبول الآخر سيؤثر ذلك إيجابيًا في محيط المجتمع الذي نعيش فيه.

بل من المهم أن نعلم أن القائد قدوة يتبعه الكثيرون ويقلدونه في كل ما يفعل، فلو كانت فكرة احترام الآخر وقبول أفكاره شيء ينفذه مثل هؤلاء القادة فمن الممكن أن يكون ذلك مُحفزًا لغيره على أن يسلكوا الطريق نفسه.

والتاريخ مليء بهؤلاء سوف نحاول أن نذكر جوانب من حياتهم ونوضح كيف بذلوا حتى يرسخوا فكرة احترام الآخر، وإن اختلف عنهم في الدين أو التوجه الفكري أو اللون.

وقد بحثتُ كثيرًا لأجد عاملًا مشتركًا في هؤلاء الذين نحتوا أسماءهم على صخرة التعايش مع الآخر على مر الزمان، فوجدت أن أعظم ما كانوا يتميزون به هو التسامح مع الآخر بشكل قد

يذهلنا جميعًا، وخير بداية سنبدأ بسيرة خير البشر محمد – صلى الله عليه وسلم – فأثناء عودته من الطائف. وبعد أن أدموه وأغروا به سفهاءهم وغلمانهم. وبعد أن طردوه من قريتهم وأساؤوا معاملته. يأتيه ملك الجبال يقول: مُر يا محمد. فيقول رسول الله: لعلّ الله يخرج من أصلابهم من يعبده وينصر هذا الدين.

ويوم فتح مكة يقول لإعدائه اذهبوا فأنتم الطلقاء.

ومن النماذج التي تحلَّت بالتسامح هو الزعيم الراحل مانديلا الذي رغم أنه عانى كثيرًا وسُجن في سجون البيض فإنه تسامحَ ولم يفكر في الماضي كثيرًا بعد خروجه، ومن أشهر ما قال مانديلا: «إن الضحية لا تنسى الظلم الذي وقع عليها.. لكنها يمكن أن تغفر وتسامح».

ونختم بنموذج آخر وهو غاندي الذي كان يقول: (لا أحب كلمة التسامح، لكن لا أجد كلمة أفضل منها. الغضب وانعدام التسامح أعداء التفاهم).

ومن مقولاته أيضًا: (الكراهية تقتل دائمًا والحب لا يموت أبدًا).

وقد دفع غاندى حياته من أجل التقريب مع المسلمين في الهند لإيجاد نقطة مشتركة للحوار وهي مصلحة بلادهم، ولكن اعتبرها بعض الفئات الهندوسية المتعصبة خيانة عظمى، فقررت التخلص منه، وبالفعل في **30** يناير **1948** أطلق أحد الهندوس المتعصبين ثلاث رصاصات قاتلة سقط على أثرها المهاتما غاندي صريعًا عن عمر يناهز **78** عامًا.

***

قصة:

يُحكى أنه كان هناك صاحبان يسيران في الصحراء، وفي أثناء سيرهما اختصما.. فصفع أحدهما الآخر.. فتألم الصاحب لصفعة صاحبه، وسكت ولم يتكلم؛ بل كتب على الرمل: [اليوم صفعني أعز أصحابي على وجهي] واصل الصاحبان المسير ووجدا واحة؛ فقررا أن يستحما فيها.. وأثناء ذلك غرق الصديق الذي صُفع، وأنقذه صاحبه الذي صفعه.. ولما أفاق الغريق ابتسم؛ ثم قام ونحت على الصخر: [اليوم أنقذ حياتي أعز أصحابي] فسأله صاحبه: عندما صفعتك؛ كتبت على الرمل.. وعندما أنقذتُ حياتك كتبت على الحجر.. فلماذا؟! فـابتسم وأجابه: عندما

يجرحنا من نحب؛ علينا أن نكتب ما حدث على الرمل لتمسحها رياح التسامح والغفران.. ولكن عندما يقوم بشيء رائع؛ فعلينا أن ننحته على الصخر حتى يبقى في ذاكرة القلب.. حيث لا رياح تمحوه..

***

لا أقبل أفكارك..لا أقبل وجودك:

التاريخ كما يوجد به قادة عظماء كانوا يعدُّ الجسر الذي استطاع التقريب بين أبناء الشعب الواحد أو بين شعوب مختلفة، كان هناك أيضًا شخصيات رفضت وجود الآخر ليعيش معها على كوكب الأرض بسبب أن الآخر يختلف عنه في الدين أو اللون أو التوجه الفكري، فركَّز طاقته إلى التخلص منه بدلًا من أن يحاول أن يعيش معه.

ومن هذه النماذج كان الزعيم النازي هتلر الذي أراد إبادة أي إنسان لأنه اختلف عن دينه وأصبح يهوديًا.

والآخر هو سلوبودان ميلوشيفيتش الذي ارتكب مجازر في البوسنة والهرسك مذبحة سربرنيتسا، مجزرة شهدها البوسنة والهرسك سنة **1995** على أيدي القوات الصربية وراح

ضحيتها آلاف الأشخاص، ونزح عشرات الآلاف من المدنيين المسلمين من المنطقة. واعتُبرت هذه المجازر من أفظع المجازر الجماعية التي شهدتها القارة الأوروبية منذ الحرب العالمية الثانية، وكان السبب عدم رغبة بعض المتطرفين من الصرب وجود المسلمين معهم في وطن واحد رغم أنهم الأكثرية الآن.

أ- التفاهم هو القدرة على تحمل الاختلاف.

ب- بادر بالتسامح ونسيان الماضي بكل ما فيه.

ت-تحويل شاذ السقطات للآخر إلى أصول فكرية حُمق يجب تجنبه.

ث-ثورة الغضب تضر الحوار الهادئ.

ج-جرح الآخر بكلمة سهل ولكن التئام الجرح ليس بالسهولة نفسها.

ح-حاول ولا تيأس أن توجد المنطقة المشتركة مع الآخر.

خ-خالط كل الناس وإن اختلفت معهم.

د- دع الجدال مع الجاهل؛ لأنه لن يمنحك نشوة الانتصار ولا شرف الهزيمة.

ذ- ذنب تحقير رأي الآخرين لا يُغتفر.

ر- رأيي صواب يحتمل الخطأ ورأي غيري خطأ يحتمل الصواب.

ز- زهور تنوعت ألوانها بالحديقة لتضفي جمالًا مثل آراء تنوعت بالحوار لتضفي عليه متعة وبريقًا.

س- سارع بإغلاق فمك قبل أن يغلق الآخرون آذانهم وكن منصتًا.

ش- شارك الآخر همومه وأفراحه لتقترب منه.

ص- إنصات مدة دقيقة قد يكون أفضل من التحدث ساعات.

ض- ضميرك مخزن لكل قناعاتك، فقل ما تقتنع به ليحترمك الناس.

ط- طعم الفشل مرٌّ، ولكن علينا أن نبتلعه سريعًا.

ظ- ظالم لنفسه كل من ظنَّ أن كل من حوله يجب أن يقتنعوا بأفكاره.

ع- عامل الناس كما تحب أن يعاملوك.

غ-غيوم الحوار قد تهطل منها أمطار التفاهم لتنبت شجرة التعايش مع الآخر.

ف- فرق كبير بين من يسمع ومن ينصت.

ق-قالوا عنه لا تكفي ولكن اسمع منه.

ك-كلمة لها هدف وتقربنا إلى الآخر خير من حديث طويل ليس له هدف ويبعدنا عن الآخر.

ل- ليس هناك شخص أكثر صممًا من الذي لا يرغب في الإنصات. (فولر).

م- من ينتصر لذاته لا للحق يخسر احترامه لذاته بالنهاية.

ن- نتقارب بكلمة ونتباعد بأخرى.

ه- هروبك من الحوار لن يقربك من الآخر.. فقط واجِهْ ولكن بضوابط.

و- ويبقى الاختلاف شيء هين ما دمنا قد أوجدنا شيئًا مشتركًا ننطلق من خلاله.

ي-بعض الناس متسرعين لإيقافك قبل أن تبدأ، ولكنهم سيترددون في الوقوف في طريقك إذا كنتَ تتحرك.

المؤلف



د/محمد عبد السلام عبد الوهاب

حاصل على بكالوريوس العلوم الطبية

البيطرية عام 2004

مواليد محافظة الشرقية عام 1982

- مدرب معتمد من أكاديمية جون هيفر للتدريب.
- باحث ومحاضر في life coachin
- كاتب بمجال تنمية الذات وصدر له مؤلفات:
- وهم اسمه الفشل
- حياتك تستحق التغيير

الإيميل: msalam_13@yahoo.com

المراجع

1- دعوة للتعايش د/عمرو خالد

2- افهم غضبك كي تتغلب عليه د/عبد الله العثمان

3- كيف تكسب الأصدقاء؟ جمال ماضي

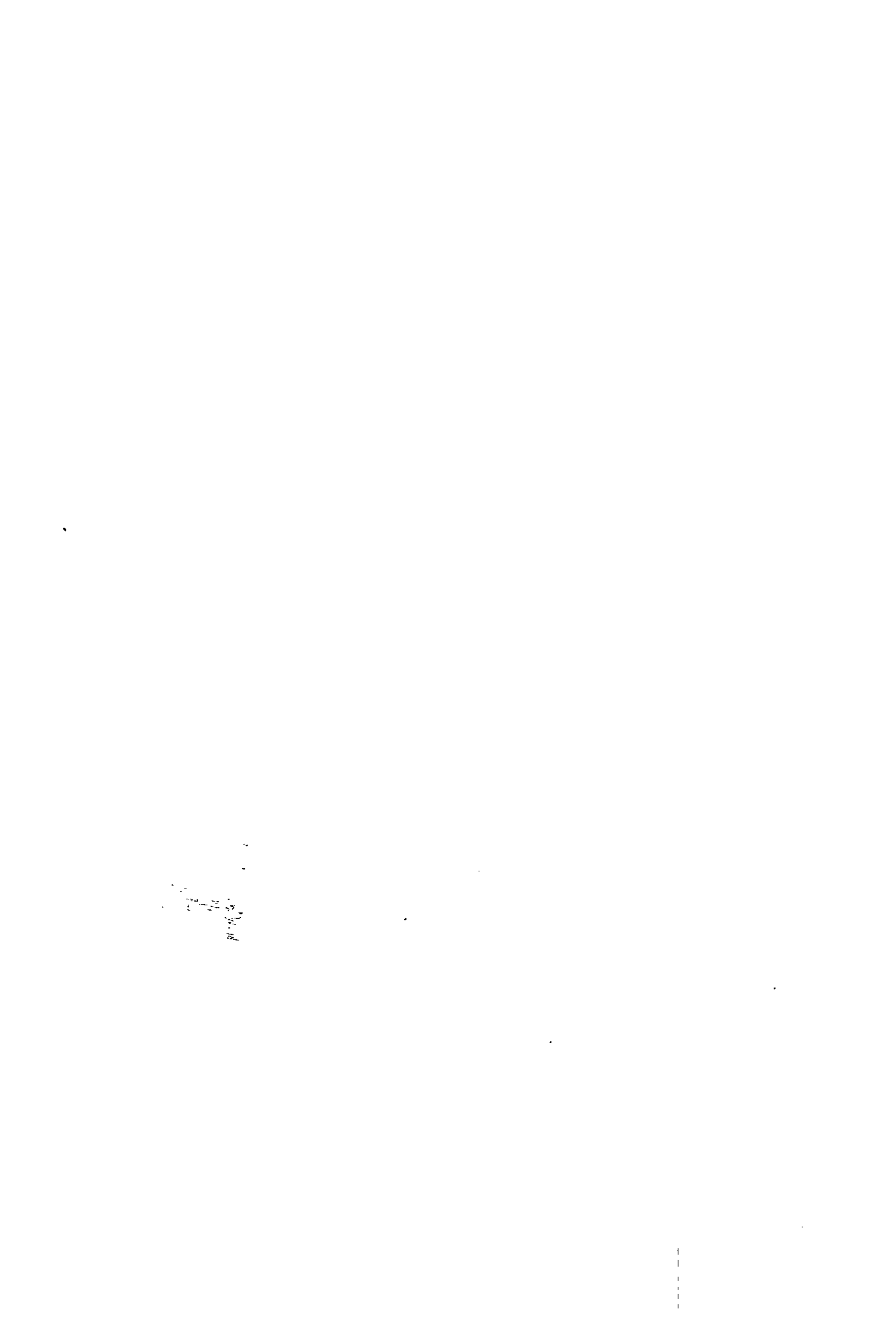
4- فن الاستماع للآخر ماري هارتلي

5- لم أقصد هذا جيرمي كامبيل



الفهرس





اتفقنا
كيف نختلف

* أن نتفق في كل أفكارنا وتطابق آراؤنا شيءٌ مُستحيل، ولكن أن نُبقي رغم اختلافنا الاحترام والود هذا ما نحاول أن نطرحه في هذا الكتاب.

* سنتعرف في هذا الكتاب إلى جسر الأمل الذي نستطيع أن نعبر من خلاله إلى الآخر الذي قد يكون مديرك بالعمل أو زوجتك وأولادك في المنزل أو أي شخص قد تتعامل معه.

* هدفنا ليس وحدة الرأي، فالاختلاف سُنّة الله، ولكن وحدة الصف التي من خلالها نستطيع أن نبني أفكارًا إيجابية تُساهِم في تطوير بلادنا.

* هدفنا ليس وحدة العقول، ولكن وحدة القلوب في صفائها لنعيش معًا بلا نزاعات ولا أحقاد.

* سنعرض على صفحات الكتاب أهم مهارة يجب أن نستخدمها لنستطيع التأثير في الآخر، وهي مهارة الإقناع موضحين بعض أسرارها وكيف نُجيدها.

Cover by #ahz_art

د/محمد عبد السلام عبد الوهاب

- مدرب معتمد من أكاديمية جون هيفر للتدريب.
- باحث ومحاضر في LIFE COACHING

صدر له :

- وهم اسمه الفشل
- حياتك تستحق التغيير


دار اكتب للنشر والتوزيع

12 ش عبد الهادي الطحان من ش الشيخ منصور المرج الغربية - القاهرة - مصر

E-mail : daroktob1@yahoo.com

01144552557


9789774885358